

MOOC: Gestión de la experiencia del servicio al cliente (CEM)

El arte de 'cultivar' tus clientes. Este curso te ofrece las herramientas que necesitas para implementar estrategias exitosas de Customer Experience Management (CEM) y pautas claves de retención y fidelización que te permitirán crear una cultura comprometida con el servicio al cliente.



¿Cuáles son las competencias que adquieres con el curso MOOC Gestión de la Experiencia del Servicio al Cliente?

- Identificación de las herramientas necesarias para implementar exitosamente estrategias de Customer Experience Management.
- Identificación de nuevas oportunidades de crecimiento en la organización, mejorando simultáneamente la retención y la fidelidad de los clientes.
- Fortalecimiento del rol de los empleados, buscando construir el compromiso organizacional en la creación de una cultura de servicio al cliente.
- Identificación de nuevas oportunidades de crecimiento en la organización, mejorando simultáneamente la retención y la fidelidad de los clientes.
- Fortalecimiento del rol de los empleados, buscando construir el compromiso organizacional en la creación de una cultura de servicio al cliente.

Facultad o Clasificación: Educación Continuada

Duración: 10 Horas

Plan de estudio:

Módulo 1. Introducción al concepto de Customer Experience Management (CEM)

- ¿Qué es el Customer Experience Management?
- Objetivos del Customer Experience Management.
- Diferencia entre Customer Relationship Management (CRM) y Customer Experience Management (CEM).

Módulo 2. Metodología para innovar la experiencia de servicio al cliente

- Definir la estrategia de innovación.
- Mapear la experiencia de servicio al cliente.
- Service Design: diseñar la experiencia del cliente con creatividad.

Módulo 3. Creación de una cultura de servicio

- Principales retos y desafíos en la conformación de una cultura de servicio.
- El valor de una cultura de servicio para la competitividad.
- Prácticas para implementar una cultura de servicio.