

# Implementación y gestión de la experiencia

*Las claves que deberás aplicar en el desarrollo de una estrategia centrada en el cliente (Customer Centric Strategy).*

## ► Descripción

Una estrategia centrada en el cliente requiere claridad, compromiso y alineamiento de sus colaboradores.

Este curso busca homologar los conocimientos con los conceptos fundamentales necesarios para llevarla a cabo. Conoceremos modelos para detectar brechas y oportunidades, entenderemos las expectativas de los clientes y analizaremos el desarrollo actual y futuro de estrategias, utilizando benchmarks para identificar desafíos y prioridades.

## ► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderás a identificar las principales tendencias y futuros desarrollos en el ámbito del Service Management.
2. Comprenderás el contexto competitivo actual, desde la perspectiva del cliente y la empresa.
3. Conocerás el rol que le corresponde a cada elemento que conforma el sistema de servicio, y cómo potenciar su contribución a la estrategia de servicio.
4. Diferenciarás los conceptos claves de satisfacción, experiencia y lealtad en la definición de una estrategia de servicios.
5. Reconocerás la importancia de navegar con un mapa de ruta en el diseño de la estrategia de experiencia de usuarios, y aprenderás a utilizar las herramientas necesarias para diagramar e identificar detalladamente las interacciones del cliente con la empresa y sus procesos.

Te invitamos a unirse a nuestro curso y a adquirir habilidades prácticas y concretas que podrás aplicar inmediatamente en tu vida laboral. ¡No esperes más, inscríbete ahora!

## ► Contenidos del curso

**Unidad 1.** Contexto General: Tendencias y Centralidad en el Cliente

**Unidad 2.** Introducción a la gestión de la experiencia del cliente

**Unidad 3.** Conociendo las necesidades del usuario para el diseño de experiencias

**Unidad 4.** ¿Sabes realmente por qué te eligen tus clientes?

**Unidad 5.** Diseño de la experiencia de servicio, estrategia y su importancia en la implementación del modelo de gestión

**Unidad 6.** Modelos para el diseño de experiencia

## ► Cuerpo Docente



### **Felipe Morgan Muñoz**

Ingeniero Civil Universidad Católica, MBA ESE Business School Universidad de los Andes, MEP Sloan School of Management, MIT, DPA Universidad Adolfo Ibáñez. Director Centro de Excelencia en Servicios de la Universidad de los Andes. Con 15 años de experiencia nacional e internacional en el área comercial de empresas multinacionales de origen nacional y extranjeras de consumo masivo y servicios, sumado a más de 10 años en el rubro de las asesorías/consultorías.