Cultura Organizacional centrada en el Cliente

La importancia de los colaboradores, la cultura interna de la organización y la gestión de la experiencia del colaborador para la generación de la experiencia del cliente.

Descripción

Comprender que la experiencia del cliente a través del servicio es más una actitud de la organización y sus miembros que la responsabilidad de un área encargada para esta tarea, es clave para desarrollar una cultura centrada en el cliente.

Toda organización que pretenda desarrollar una estrategia de servicio enfocada en sus clientes o usuarios, deberá contar con colaboradores que tengan habilidades claves, tales como diagnosticar, escuchar, preguntar y sentir. El proceso de cultura centrada en el cliente requerirá de una profunda gestión del cambio.

¿Qué aprenderás?

1. Identificarás los modelos de cultura organizacional centrada en el cliente y cómo los colaboradores impactan en estos.
2. Comprenderás en profundidad la estrategia centrada en el cliente, sus desafíos y características, así como el concepto de intrategia y su importancia en cualquier cambio organizacional.
3. Aprenderás a identificar las etapas del proceso de reclutamiento y selección de talento, además de las competencias clave en organizaciones centradas en sus clientes, y la relevancia de las prácticas de recompensa y reconocimiento.
4. Reconocerás el rol de la experiencia del colaborador en una organización, identificando los elementos del mapa del viaje del trabajador y la importancia de medir su experiencia.
5. Conocerás cómo y qué mide una encuesta de Employee Experience y cómo interpretar estos resultados para una gestión efectiva.

No pierdas la oportunidad de potenciar tus habilidades y prepararte para liderar con éxito en tu organización. ¡Inscríbete ya en nuestro curso!

Contenidos del curso

Unidad 1. Cultura y Centralidad en el Cliente
Unidad 2. Estrategias e Intrategias
Unidad 3. Liderazgo, atracción y gestión de talento
Unidad 4. Experiencia del Colaborador
Unidad 5. Diseño de la Experiencia del colaborador
Unidad 6. Gestión del cambio y alineamiento organizacional

Cuerpo Docente

Natalia Morales

Ingeniero Civil Industrial, mención Gestión, Universidad del Bío Bío. MBA IEDE, Universidad Europea de Madrid. Diplomado Coaching, certificación internacional ILS, Universidad Andrés Bello. Diplomado en Gestión de Educación, Universidad Católica de Chile. Auditor Líder en Sistemas de Gestión Integrados ISO 9001:2015-ISO 14001:2015-OHSAS 18001:2007-RSE, TÜV Rheinland Akademie Chile Ltda. Diplomado en Consultoría Organizacional, 2014, Universidad Alberto Hurtado. International Business Management and Cultural Exchange Program, Shangai Jiao Tong University. Diplomado en Innovación Corporativa, Universidad Católica de Chile. Diplomado Internacional en “Sistemas Integrados de Management”, Gestión de Procesos, Administración de la Producción, Operaciones y Liderazgo para la Calidad, Universidad de Chile.

María Pia Cruz Hoyl

Ingeniero Civil Industrial, mención Gestión, Universidad del Desarrollo. Diplomado en Transformación Digital para recursos Humanos, Digital Bank - SCGP. Certificaciones en: Agile HR, Mentoring Profesional,Entrevistas por competencias, Train The Trainers y en Compensaciones Metodología Hay Group. Profesora adjunta Universidad del Desarrollo.