

Curso

Gestión de la Experiencia y Servicio del Cliente



Desarrollar habilidades clave en la gestión del conocimiento para mejorar el servicio al cliente, el marketing de servicios y la identificación de factores que influyen en la percepción del consumidor.

+ Dirigido

- * Profesionales de servicio al cliente, marketing y ventas.
- * Coordinadores y supervisores de equipos de servicio al cliente o ventas.
- * Empresarios y emprendedores.
- * Público en general.

Logros de Aprendizaje

Al finalizar el curso, el participante será capaz de:

- * Implementar prácticas de comunicación efectiva con clientes internos y externos.
- * Consolidar la estrategia de servicio corporativo con calidad, asertividad, eficiencia y eficacia.
- * Desplegar conocimientos técnicos para soluciones creativas en la gestión de productos y servicios.
- * Desarrollar la habilidad de entender las necesidades y expectativas de los clientes.

Datos Generales



Inicio
19 de Noviembre



Duración
8 sesiones



Inversión
Precio regular: S/1284
Promoción (30% dscto.): S/899



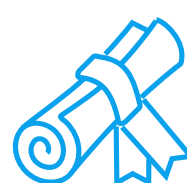
Horario
Martes y Jueves
de 7:00 p.m. a 10:00 p.m



Modalidad Online
Clases sincrónicas

Requisitos técnicos mínimos y recomendados:
Conexión Internet Casa: Mínimo: 15 Mbps.
Recomendable >= 30 Mbps
Conexión internet móvil: 3G como mínimo.

Certificación



Certificado emitido por el
Programa de Extensión Universitaria
de la Universidad Le Cordon Bleu

Plan de estudios

- Módulo 1** Fundamentos del servicio al cliente como experiencia y la dimensión humana en el servicio
- Módulo 2** Herramientas claves para desarrollar el servicio y el engagement con el cliente
- Módulo 3** Marketing interno y el diseño de una cultura de servicio
- Módulo 4** Planeación estratégica en función del cliente e indicadores de servicio

Nota Importante

- * La Universidad Le Cordon Bleu Perú se reserva el derecho de reprogramar o cancelar los cursos que no cuenten con el número mínimo de inscriptos establecidos por la institución.
- * Se reserva el derecho de modificar la plana docente de acuerdo a disponibilidad o cambios en el programa.
- * Los trámites de retiro o cambio sólo se realizan hasta 10 días antes del inicio de clases. Caso contrario deberá asumir la penalización correspondiente. El pago realizado no está sujeto a devolución ni transferencia, el retiro no modifica el monto comprometido a pagar. El retiro es sólo académico y no económico.