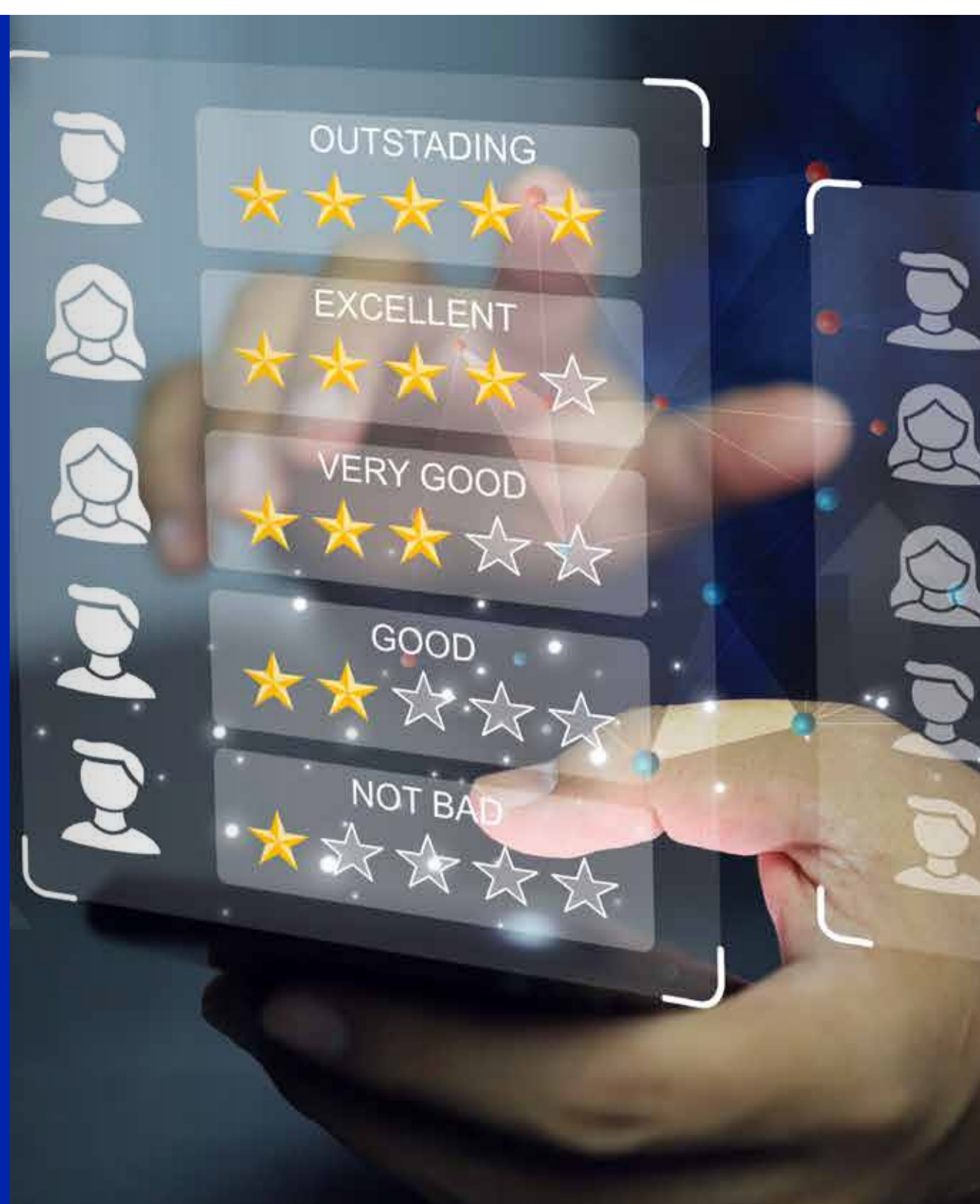


Estudia el curso

# 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 a:

- 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.

## Conoce al experto a cargo del curso



### MARÍA TERESA BAZO ZAVALA

**Especialista en administración y marketing con experiencia en hotelería y turismo**, enfocada en la gestión estratégica de servicios para maximizar la experiencia del cliente. **Ha liderado proyectos de diseño y optimización de servicios en reconocidas empresas del sector, con un enfoque en innovación y atención personalizada.** Su trayectoria incluye la dirección de estrategias comerciales y el desarrollo de modelos de negocio orientados a la fidelización y satisfacción del cliente.

## Logros de aprendizaje

### Al finalizar el curso serás 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**  
30 de Enero



**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

### 1 Módulo

Fundamentos del servicio al cliente como experiencia y la dimensión humana en el servicio

### 2 Módulo

Herramientas claves para desarrollar el servicio y el engagement con el cliente

### 3 Módulo

Marketing interno y el diseño de una cultura de servicio

### 4 Módulo

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.