Educación Continua
TECNOLÓGICO DE MONTERREY

Seminario

Diseñando experiencias de servicio wow

Duración 40 horas

Objetivo general:
Gestiona planes de relaciones de valor con clientes internos y externos mediante procesos de mejora que apoyen experiencias satisfactorias constructivas y rentables de largo plazo.

Beneficio:
1. Monitorear nuestras acciones de servicio
2. Identificar áreas de mejora y puntos positivos
3. Realizar un mapeo de procesos que lleven a experiencias concretas y sustentadas con el cliente
4. Se podrá identificar el costo de oportunidad de no ofrecer un buen servicio
5. Aprender nuevas formas de obtener procesos y servicios wow

Dirigido a:
Personas encargadas del departamento de servicio al cliente, customer care, área comercial y gerentes de servicios

Requisito:
Manejar un equipo de área de servicios o quienes reporten a un departamento comercial y de servicios o ser el encargado de servicio al cliente

Contenido:

Módulo 1 Globalización de los servicios, modelos de negocio de servicio

Conocer, entender y aplicar mejores prácticas de modelos de servicio para la empresa del participante

Temario

1. El mundo, la economía y la competitividad en los servicios
2. Plataformas de modelos de servicios
3. Best practices modelos de negocio exitosos

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 2 Customer design journey y mapeo de procesos de servicio

Empatizar con el cliente mediante el conocimiento y facilidad de los puntos de contacto de la empresa y el cliente

Temario

1. Blue print de servicios
2. Mapas de empatía
3. Desing thinking del servicio

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 3 El cliente interno

Empatizar con el cliente interno para elevar la productividad entre áreas

Temario

1. Procesos entre departamentos, rompiendo los silos.
2. Empatía entre generaciones: Millenials. Centenials y seniors en equipo
3. Halocracia: el nuevo paradigma de servicio interno

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 4 Uso de las TIC´s y Business analytics para medir el servicio

Medir las experiencias de servicio acorde a datos de satisfacción y escalas de monitoreo de actitudes

Temario

1. Business analytics y los puntos de contacto
2. Modelo servqual para mediciones de servicio
3. Las TICs en apoyo a la creación de bases de datos
4. Cómo obtener datos e insights de servicio de la cadena de suministro desde el proveedor hasta el consumidor

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 5 Estrategias de servicio wow cross plataforma

Desarrollar estrategias de servicio cross plataformas B2B, B2C, C2C, B2G, P2P, H2H.

Temario

1. Rentabilización del servicio como diferenciador de la compañía
2. Modelo Disney
3. Modelo Zappos
4. Modelo Amazon
5. Creación de tu propio modelo de desarrollo de estrategias de servicio

Duración del módulo: 8 horas