

Curso

Diseñando Experiencias de Servicio Wow (Virtual)

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:

- Aprende nuevas formas de generar procesos y servicios WOW.
- Conoce metodologías de vanguardia para la gestión del cliente interno.
- Comprende la importancia de la evolución del servicio al cliente hacia la experiencia del cliente (CX).
- Maneja herramientas metodológicas y de software para diseñar procesos de servicio para clientes externos.
- Aplica en su organización, mejores prácticas de empresas consolidadas en la experiencia del cliente a nivel mundial.
- Se podrá identificar el costo de oportunidad de no ofrecer un buen servicio.

Dirigido a:

Personas encargadas del departamento de servicio al cliente, customer care, área comercial y gerentes de servicios. Con 1 a 2 años de experiencia laboral. Nivel académico Licenciatura o Ingeniería.

Requisito:

Manejo de Office Básico.

Contenido:

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

Aplicar herramientas y metodologías de innovación de la experiencia de servicio para la generación de valor de la organización.

Temario

1. El mundo, la economía y la competitividad en los servicios
2. La Experiencia del Cliente (CX)
3. Herramienta de innovación: Job-To-Be-Done (JTBD)
4. El modelo de servicio y el canvas del modelo de servicio
5. Mejores prácticas: modelos de negocio de servicio exitosos

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 2 Customer design journey y mapeo de procesos de servicio

Diseñar la arquitectura de servicio de clientes externos mediante herramientas y metodologías de vanguardia para impactar la propuesta de valor de la organización.

Temario

1. Mapa de Empatía
2. Modelo de Brechas de Servicio
3. Customer Design Journey
4. Blueprint de servicios
5. Design 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. Retos e importancia del cliente interno
2. Rompimiento de silos
3. Colaboración generacional: de Centennials a Seniors en la organización
4. Holocracia: el nuevo paradigma de servicio interno
5. Gestión del cambio en el cliente 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 con datos de satisfacción y escalas de monitoreo de actitudes para apoyar la toma de decisiones.

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
5. Tableros de control en el contexto del servicio

Duración del módulo: 8 horas

Módulo 5 Filosofías de servicio wow cross industry

Diseñar estrategias de servicio basadas en filosofías, mejores prácticas y estándares internacionales, en alineación con la propuesta de valor de la empresa o institución participante, para ofrecer experiencias únicas, memorables y de alto valor, tanto para clientes internos como externos de las organizaciones.

Temario

1. Cultura y filosofía organizacional
2. Cultura de servicio
3. Tendencias del servicio internacional
4. Filosofías de empresas que han dejado huella en el servicio

5. Creación de tu propio modelo filosófico de servicio

Nota: Se estudian los Modelos de empresas como Disney, Zappos, Amazon, etc.

Duración del módulo: 8 horas