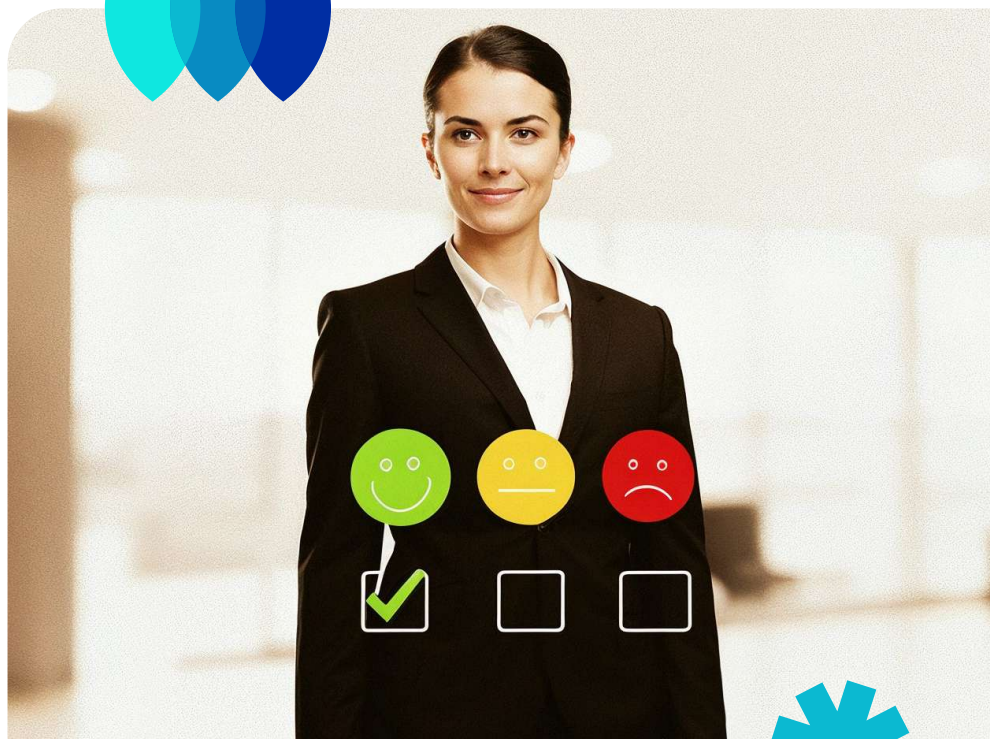


UNIBE

EDUCACIÓN
CONTINUA



Taller

Estrategia de servicio centrado en el cliente

Transforma tu servicio, fideliza y
conecta con tu cliente



Modalidad: Virtual



Duración: 12 horas

La **Universidad Iberoamericana (UNIBE)**, a través de su Departamento de Educación Continua, ofrece un amplio portafolio de programas orientados a la actualización y especialización de profesionales en diversas áreas del conocimiento. Desarrolla propuestas académicas innovadoras, alineadas con la demanda del mercado laboral nacional y global, enfocadas en el fortalecimiento de competencias para el desarrollo profesional y personal que promuevan la empleabilidad.

Ofrecemos un Aprendizaje a lo Largo de la Vida, con programas Ejecutivos y de Actualización, Salud, formación Preuniversitaria, Capacitaciones Corporativas diseñados a la medida, Microcredenciales Universitarias, Soft Skills Academy y cursos para Adultos Mayores. La integración de metodologías activas, docentes expertos y el uso de ecosistemas de aprendizaje, garantiza una experiencia formativa práctica y transformadora.



Principales Líneas Temáticas



Ejes Clave

Taller Estrategia de servicio centrado en el cliente



Cliente al centro



Orientación servicio



Empatía cliente



Experiencia del usuario



Valor agregado



Ventaja competitiva

Descripción

El taller Estrategia de Servicio Centrado en el Cliente está diseñado para desarrollar en los participantes, una orientación al servicio y empatía necesaria para fidelizar clientes, priorizando sus necesidades y creando una autoconciencia para actuar de acuerdo con los valores y principios que la empresa predica, así como ofrecer las herramientas que le permitirán identificar nuevas formas que generen ventajas competitivas.

Objetivo

Diseñar e implementar estrategias de servicio centradas en el cliente, que promuevan la mejora continua de la experiencia del usuario, el fortalecimiento de las relaciones con los clientes y la creación de valor en cada punto de contacto.

Dirigido a

Profesionales, estudiantes de cualquier área y público en general que se desempeñen en áreas de servicio, atención a clientes, internos y externos.

Beneficios

Al finalizar este programa el egresado estará capacitado para:

- **Desarrollar** una mentalidad orientada al servicio y a la empatía, fortaleciendo la capacidad de fidelizar clientes.
- **Identificar** las necesidades reales de los clientes internos y externos para generar experiencias memorables.
- **Aplicar** herramientas y técnicas que permitan diseñar estrategias de servicio centradas en el cliente.
- **Reconocer** los factores de mercado que influyen en la implementación de estrategias efectivas.
- **Diferenciarse** en el mercado al convertir el servicio en una ventaja competitiva sostenible.
- **Evitar** errores y barreras comunes en la ejecución de estrategias de servicio.
- **Fortalecer** las relaciones con los clientes, aportando valor en cada punto de contacto.
- **Contribuir** a la mejora continua de la organización a través de una gestión de servicio alineada a los valores de la empresa.

Contenido

Módulo I:

Generales de Servicio al Cliente.

- ¿Quién es el cliente?
- Estadísticas de Servicio al Cliente y Experiencia del cliente.
- El servicio al cliente en la actualidad.

Módulo II:

Tips para diferenciarse en el servicio.

- Importancia de la experiencia del colaborador.
- El servicio al cliente como elemento diferenciador.

Módulo III:

Del servicio a la experiencia del cliente.

- Caso de estudio: "Prestar ningún servicio es también un servicio de calidad".
- Casos de éxitos.

Módulo IV:

Sentimientos y emociones en el servicio al cliente.

- Cómo influyen los sentimientos y las emociones en el proceso de proveer un servicio de calidad.

Módulo V:

Mediciones de Experiencia del cliente.

- Indicadores de Experiencia: Aplicación y medición.
- Importancia del Feedback en el servicio.

Módulo V:

Momentos de verdad: Quejas.

- Tratamiento a los clientes con quejas.
- Quejas en perspectiva.
- Cierre.

Facilitador:



Ramón Grullón

Licenciado en Administración de Empresas y Maestría en Gerencia y Productividad de la Universidad APEC. Diplomado en Gestión de Marketing en el Instituto Dominicano Americano, Máster Class del Young Lions Marketers 2014 (3er lugar) y Certificado en Experiencia del Cliente del ESIC Business & Marketing School de Madrid. Experiencia en Servicio al Cliente y Operaciones de Servicio por más de 18 años, ocupando posiciones Gerenciales y Directivas en empresas de los sectores: telecomunicaciones, seguros, Retail, banca y gubernamental.

Posee dos certificaciones para facilitaciones de docencia a adultos: Formación de Aprendizaje Dinámico Acelerado (ADA) validado por ODINAMICA y Gestión de Contenidos en Bogotá, Colombia validado por PMI. Creador de la marca @EclienteRD para fines de asesorías, cursos, talleres y contenido en Redes Sociales buscando el impulso de la experiencia y el buen servicio al cliente en la Rep. Dom.



¡Adquiere las **herramientas clave** para destacar en esta apasionante industria!



Para más información
Contáctanos



809-689-4111
Exts.: 2203 y 2407



e.continua@unibe.edu.do

ASISTENTE VIRTUAL
Aurora



809-255-4111



aurora@unibe.edu.do



aurora.unibe.edu.do

educacioncontinua.unibe.edu.do



¡Escanea y comienza hoy!