

GERENCIA ESTRATÉGICA DEL SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE



CONTENIDO

TEMÁTICO

Módulo 1

FUNDAMENTOS DEL SERVICIO AL CLIENTE COMO EXPERIENCIA

- Rol de la Gerencia del Servicio.
- Conceptos básicos del Servicio.
- Elementos diferenciadores en el Servicio.
- ¿Qué es Experiencia del Cliente?
- Cultura Organizacional.
- El servicio como eslabón en la cadena de valor.
- Entender las Necesidades de los Clientes.
- La nueva orientación hacia el cliente.

Módulo 2

HERRAMIENTAS CLAVES PARA DESARROLLAR EL SERVICIO

- Mapa del viaje del cliente - Customer Journey Map.
- Blueprint.
- CRM
- Comunicación persuasiva.
- Realimentación efectiva.
- Generación de confianza.
- Identificación de necesidades y soluciones.
- Negociación práctica.

Módulo 3

MARKETING INTERNO

- Introducción al Endomarketing.
- Análisis de los procesos para la prestación de servicio.
- De recurso humano a cliente interno.
- Beneficios del mercadeo interno en la gestión de personas.
- Cómo desarrollar e implementar un plan de mercadeo interno.
- Sentido de pertenencia vs compromiso.
- Enamoramiento del cliente interno.
- Branding interno.
- Brechas del Servicio.
- Felicidad organizacional.
- Mercadeo relacional.

Módulo 4

RELACIONAMIENTO CON EL CLIENTE

- Marketing offline y online
- Canales de atención tradicionales y nuevas tendencias.
- Multicanalidad – Omnicanalidad.
- Social CRM.
- Social Media.
- Gestión de Social Media Manager.
- Adquisición de clientes y prospectos.
- Retención, fidelización de clientes y reactivación de clientes.
- Desarrollo de estrategias de contacto.

Módulo 5

MARKETING DE SERVICIOS

- Mercadeo de servicios y su aplicación.
- Necesidades, percepciones y expectativas del cliente.
- Comportamientos de los consumidores.
- Conocimiento y segmentación de clientes.
- Investigación de mercados.
- Herramientas de marketing tradicionales y nuevas tendencias.
- Creatividad y oportunidad en el servicio.

Módulo 6

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA EN FUNCIÓN DEL CLIENTE

- Oferta de Valor.
- Planeación estratégica del servicio.
- De la estructura funcional a la estructura por procesos.
- La centricidad en el Cliente - Customer Centric.
- Estrategia Customer Experience CEM.
- Acuerdos de niveles de Servicio.
- Análisis de resultados y planes de acción.
- Prevención de riesgos.
- Planes de contingencia ante fallas.

Módulo 7

INDICADORES DE SERVICIO

- ¿Por qué medir la satisfacción de los clientes?
- Balance Score Card.
- ¿Qué medir? : Modelos tradicionales para la evaluación de los servicios.
- Indicadores actuales para la medición de la satisfacción.
- Indicadores como: Churn Rate, Service Profit Chain, Customer Effort Score y Net Promoter score.

Módulo 8

DIMENSIÓN HUMANA EN EL SERVICIO

- Características, competencias y perfil de la gente de servicio del servicio.
- Liderazgo hacia el servicio interno y externo.
- El servicio inspirador.
- Aseguramiento de la calidad humana.
- Comunicación efectiva y asertiva hacia el cliente.
- Inteligencia emocional aplicada al servicio.
- Gestión de la actitud hacia el servicio.
- Manejo estratégico de clientes difíciles.

Módulo 9

EMPRESAS LIDERES Y REFERENTES DEL SERVICIO

- Casos exitosos y referentes del servicio en el mundo.