

Curso en Gestión Experiencia Cliente



El **Curso Gestión Experiencia Cliente**, tiene como objetivo alinear la forma de pensar y actuar de todo el personal para fascinar, valorar, deleitar y retener clientes, a través de una calidad de atención que genere experiencias memorables en cada momento de contacto.

El programa se basa en un curso de 12 módulos de estudios, donde se combina enseñanza teórica y práctica, adaptándose a las necesidades específicas del equipo comercial de la empresa para brindar servicio de calidad.



Adquisición de conocimientos

- Crear, entender y mantener la relación con cada cliente.
- Mejorar la calidad en el servicio o productos ofrecidos al cliente para proveer un valor agregado al negocio.
- Comunicar información de forma fluida y profesional.
- Brindar atención personalizada.

Perfil de ingreso

Personal con trato directo a clientes, que busque mejorar el servicio con base en la identificación de características para tomarlas en cuenta antes, durante y después del proceso de compra.

Perfil de egreso

Al terminar el Curso Gestión Experiencia Cliente contarás con los conocimientos y habilidades necesarias para enfocar los objetivos de la empresa al servicio al cliente, a fin de que se vea reflejado en el aumento de ganancias.

Módulos

1.	Introducción al Programa.
2.	La Maratón de la Supervivencia.
3.	Los 3 Pilares del Negocio.
4.	¿Por qué retener Clientes?
5.	Mapa de Ruta y Experiencias.
6.	¡Clientes Leales y Fanáticos!
7.	¡Cómo Fidelizar Clientes?
8.	El Momento de Contacto.
9.	El Modelo de Atención.
10.	Tratamiento de Reclamos.
11.	Los Distintos Tipos de Clientes.
12.	La Revolución Exitosa del Servicio.

Características del programa internacional

- Modalidad 100% en línea
- Contenidos: asíncronos
- Doble reconocimiento internacional
- Duración:
 - 3 meses (1 módulo por semana)
 - 1.5 meses (2 módulos por semana)

Al final, serás acreditado con un **doble reconocimiento**, avalado tanto por la Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea como por ESAMA Business Consulting.