

## Customer Experience (Estrategia comercial centrada en el cliente)

<b>Duración</b>	8 horas	<b>Modalidad</b>	Taller (Presencial y en línea)
-----------------	---------	------------------	--------------------------------

### Dirigido a

Directores, gerentes y ejecutivos de ventas. Dueños de empresas. Responsables de servicio a clientes y en general a todos aquellos que tengan que ver con el servicio al cliente.

### Objetivo

Ser conscientes de la experiencia de servicio que actualmente ofrecen. Conocerán nuevas herramientas que les ayuden a detectar las brechas del servicio, lo cual les permitirá redefinir la experiencia de servicio al cliente.

### Beneficios del programa

Elaborarán el Customer Journey Map (Mapa de servicio al cliente) que actualmente ofrecen. Detectarán los puntos de dolor en el servicio al cliente. Desarrollarán un nuevo mapa de servicio. Enfocarán a sus colaboradores en el cliente.

### Competencias a desarrollar (Puede solicitar la definición de la competencia)

Colaboración	Forjador de cultura	Orientación al mercado
Construcción de relaciones	Mejoramiento continuo	Pensamiento estratégico
Empatía	Orientación al servicio	Visión estratégica
Escucha activa	Orientación al cliente	Visión sistémica

### Ruta de aprendizaje

1. Situación actual del servicio al cliente en nuestra empresa
2. Estrategias de orientación de marketing
3. Estrategias: Customer Centric, Customer Journey y Customer Experience
4. Fidelización de clientes
5. Pasos para desarrollar una estrategia Customer Experience
6. Determinando el Customer Journey Map de mi empresa
7. Desarrollando una nueva experiencia de servicio
8. Ejercicios de aplicación
9. Vídeos de reforzamiento