



video
bienvenida



módulo 1
e-learning



módulo 2
e-learning



módulo 3
e-learning



módulo 4
e-learning



Clase a distancia
en vivo

CULTURA DE SERVICIO: MÉTRICAS Y EXPERIENCIA

> OBJETIVO DEL CURSO

Desarrollar conocimientos y habilidades para profesionales y personal operativo que quieren participar en la instalación de una cultura de servicio. El participante aprenderá conceptos que le permitan identificar, crear, apoyar e implementar prácticas asociadas con un servicio de calidad para clientes internos y externos de la empresa.

> OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reconocer elementos de una cultura orientada al cliente y los pasos para implementarla.
- Reconocer conceptos básicos que definen la satisfacción de los clientes.
- Identificar elementos de una experiencia de servicio, reconociendo su rol personal en la satisfacción de las expectativas del cliente.
- Valorar la experiencia del trabajador como elemento clave dentro del proceso de generar experiencia de servicios memorables.
- Identificar los pasos fundamentales para implementar una cultura orientada al cliente.
- Conocer métricas sencillas que permiten orientar la mejora continua de la cultura de servicio.

> CONTENIDO CURSO ONLINE

Módulo 1: Servicio y cultura de servicio

- Sirviendo a los clientes del Siglo XXI.
- Cultura de Servicio.

Módulo 2: ¿Qué quieren los clientes?

- Satisfacción del cliente: elementos psicológicos y la lealtad de marca.
- Creando experiencias de servicio memorables.

Módulo 3: Experiencia del Cliente y experiencia en el trabajo

- Definir la cultura deseada: promesa de servicio.
- Definir el criterio de éxito.
- Alinear procesos y eliminar las barreras.

Módulo 4: Construyendo una cultura desde dentro

- Desarrollando las competencias.
- Medir y mejorar.
- Caso Ritz-Carlton.



Profesor

**JUAN FRANCISCO
LUNA MUÑOZ**

Psicólogo, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile. Diploma en Desarrollo Organizacional, Universidad de Chile, Chile. Magister en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile.

Se ha desempeñado en cargos ejecutivos en el área de Recursos Humanos, en empresas del sector servicios premiadas por su gestión de personas. Fue editor del libro "Directores de Orquesta: Competencias para liderar", publicado por El Mercurio para su programa de formación de jefaturas. Además, posee amplia experiencia docente en diferentes instituciones de educación superior.

Actualmente es miembro de la Society for Human Resource Management (SHRM) y de la Association for Training and Development (ASTD).

Valor: \$280.000

Horas: 28 hrs. on line + Clase a distancia en vivo de 4 hrs.

Fecha inicio: 23/06/2021

Fecha término: 21/07/2021

Clase Inaugural: 26/06/21 9:30 a 10:30 horas

Clase presencial: sábado 24/07/2021 de 9:30 a 12:30 horas

