



video  
bienvenida



módulo 1  
e-learning



módulo 2  
e-learning



módulo 3  
e-learning



módulo 4  
e-learning



Clase a distancia  
en vivo

# INNOVACIÓN Y ESTRATEGIAS DE CALIDAD EN SERVICIO

## > OBJETIVO DEL CURSO

Lograr experiencias donde el cliente perciba valor en un mundo altamente complejo y dinámico como el actual es un gran desafío. Diseñarlas, es un primer paso no exento de complejidades, sin embargo, ser capaces de sostenerlas en el tiempo de manera consistente es una condición fundamental y que requiere del esfuerzo integrado de todos los miembros de la organización e incluso, otros actores relevantes que se integran en la cadena de servicio (proveedores, terceros, etc.)

En este escenario, el objetivo del curso es lograr comprender cómo podemos diseñar e implementar estrategias que contribuyan a asegurar y mejorar la calidad de servicio en las organizaciones, de manera innovadora y sostenible, para lograr que el cliente perciba valor en sus interacciones con el servicio y construya una relación profunda y de fidelidad con la marca.

## > CONTENIDOS

### Módulo 1: La calidad de servicio como el inicio y el fin

- ¿Qué entendemos como Calidad de Servicio?
- ¿Qué es calidad de servicio para nuestros clientes? y ¿Y qué es calidad de servicio para la organización?
- ¿Cuál es la importancia de la calidad de servicio en la relación con nuestros clientes?
- Actividad 1 – Lo que juzgan nuestros clientes
- Video Reflexivo – TED Talk.

### Módulo 2: Calidad de Servicio, elementos fundamentales

- Cadena de Utilidad de Servicio, una mirada general a los eslabones clave en la calidad de servicio.
- Personas, Procesos, Sistemas, Información: ejes clave en la calidad de servicio
- Actividad 1 – Screening de servicio.
- Video Reflexivo – TED Talk.

## > OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender el valor de la calidad del servicio en la experiencia de los clientes y la relación que establecen con las marcas.
- Comprender los elementos fundamentales que determinan la calidad del servicio que ofrece una organización.
- Comprender cómo desarrollar estrategias de servicio en una organización a través de metodologías ágiles e innovadoras.
- Comprender cómo desplegar e implementar estrategias de servicio en una organización.

### Módulo 3: Desarrollo de estrategias de servicio

- Punto de partida: comprender lo que quieren nuestros clientes y lo que nosotros necesitamos.
- ¿Cómo diseñar estrategias de servicio? Framework general.
- Herramientas y metodologías para desarrollar estrategias de servicio.
- La recuperación del servicio: prueba clave para las estrategias de servicio
- Actividad 1 – Completando el puzle.

### Módulo 4: Despliegue e implementación de estrategias de servicio

- Participación e involucramiento en el proceso: el punto de partida para la implementación.
- Comunicaciones y despliegue de estrategias de servicio.
- El desafío de sostener el esfuerzo y ponerlo ante los ojos del cliente.
- Estrategias de servicio, los resultados que alimentan el círculo virtuoso.
- Actividad de Cierre.
- Video de Cierre – TED Talk.



Profesor

**SILVANA  
RODRÍGUEZ**

Psicóloga, Pontificia Universidad Católica de Chile.

Diplomada en Responsabilidad Social, Universidad de Chile.

Magíster en Gestión de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez.

Especializada en la Dirección de Servicios y Experiencia de Clientes, capaz de diseñar la propuesta de valor en una organización y, desarrollar, implementar y gestionar el modelo de atención y experiencia para los clientes: viajes, protocolos de atención, indicadores, metodologías de medición, gestión de quiebres y comunicaciones. Amplia experiencia en liderazgo, gestión y desarrollo de equipos y procesos de mejora en organizaciones. 15 años inserta en compañías nacionales y multinacionales, liderando áreas y proyectos orientados al aumento de la competitividad y excelencia, a través del diseño de procesos y servicios, gestión del cambio organizacional, desarrollo de competencias y fortalecimiento de una cultura de servicio que agregue valor y a la organización. En forma complementaria, he desarrollado labores de docencia en post grado en el Centro de Desarrollo Gerencial de la Universidad de Chile.

**Valor:** \$280.000

**Horas:** 28 h online + 2 clases virtuales en vivo (4 h totales)

**Fecha inicio:** 22/09/2021

**Fecha término:** 20/10/2021

**Clase virtual inaugural en vivo:**

25/09/2021 de 09:30 a 10:30 h

**Clase virtual en vivo:**

sábado 23/10/2021 de 09:30 a 12:30 h