

## **TALLER**

### **DEL SERVICIO AL CLIENTE AL DISEÑO DE EXPERIENCIAS**

#### **DESCRIPCIÓN**

La atención de los consumidores (clientes) es un indicador altamente variable, que se modifica según tendencias e impulsos. A este comportamiento impredecible debemos sumarle ahora todos los cambios derivados de la cuarentena y cierres de comercios ante la emergencia sanitaria que estamos atravesando.

Estas restricciones han contribuido a la digitalización de la experiencia del cliente, obligándonos a buscar nuevas estrategias para dar valor a nuestros productos y servicios.

#### **OBJETIVOS**

- Analizar la importancia de una correcta atención y abordaje a nuestros clientes.
- Identificar cómo atender las necesidades de sus clientes internos y externos excediendo sus expectativas.
- Aprender nuevas formas de obtener procesos y servicios wow.
- Desarrollar al personal de atención al cliente con claves para mejorar la estrategia.
- Mitigar las experiencias negativas.

#### **COMPETENCIAS**

- Monitorear acciones de servicio
- Identificar áreas de mejora y puntos positivos
- Realizar un mapeo de procesos que lleven a experiencias concretas y sustentadas con el cliente

#### **DIRIGIDO A**

Personal con mando y operativo que, por la naturaleza de sus funciones requieren ofrecer un servicio de excelencia a toda su organización y todo aquél interesado en mejorar sus relaciones interpersonales y resultados en su trabajo con sus clientes internos y externos.

## CONTENIDO

- Importancia de la Orientación a la Experiencia del Servicio al interior y exterior de la empresa.
- Los KPIs: métricas claves para medir y fortalecer la atención al cliente de tu empresa.
- Técnicas para crear e implementar protocolos de atención al cliente.
- Cómo crear un Customer Journey Map o Mapa de Experiencia del Cliente
- Manejo efectivo de quejas y fidelización de los clientes

## METODOLOGÍA

Los temas de este Taller serán vistos y analizados a través de experiencias prácticas, casos de estudio, con apoyo didáctico, retroalimentación y selección de videos ilustrativos. Generando con ello, un mayor compromiso de equipo y de acciones inmediatas de cambio positivo en sus áreas de trabajo.

## DETALLES

**Modalidad:** Virtual

**Fecha:** Sábado, 17 de octubre de 2020

**Horario:** De 10h00 a 14h00

**Duración:** 4 horas

**Incluye:** Certificado digital otorgado por la Universidad Tecnológica Ecotec.

“La fecha de inicio del Taller estará sujeta a un número determinado de participantes; en caso de no cubrirse ese cupo mínimo, la fecha será reprogramada. Si por motivos de fuerza mayor, el taller no se abre definitivamente, ECOTEC procederá a la devolución del valor correspondiente, previo a la recepción de la solicitud del participante.

## REQUISITOS

- Llenar el formulario de inscripción de Educación Continua (formulario adjunto).
- Copia a color de la cédula de identidad.

## **INSTRUCTORA**

### **YADIRA ARMAS ORTEGA**

Ingeniera Comercial Empresarial (ESPOL) y Magíster en Gerencia y Liderazgo Educativo (UTPL). Profesional con más de 12 años de experiencia en el sector público y privado; especialista en áreas como: Capacitación y Desarrollo, Diseño curricular, Talento Humano y Servicio al Cliente interno y externo. Docente Titular en la Universidad ECOTEC y Jefe de Proyectos de Vinculación. Participación en libros y artículos relacionados a temas de Cultura Organizacional, Gestión de Talento Humano, Capacitación Empresarial y Gestión del Conocimiento. Asesor y Capacitador empresarial desde el 2006.