



Diplomado en
**GERENCIA DE LA
EXPERIENCIA DEL
CLIENTE** CX



Dirigido a ejecutivos de venta y postventa, profesionales del área de negocios y servicios, mandos medios, directivos y emprendedores que tengan un interés común de generar experiencias memorables con el objetivo de captar nuevos clientes y lograr la fidelización de sus clientes actuales.

Objetivo General

En el mundo actual donde las empresas ofrecen productos y servicios que parecen ser los mismos, se hace necesario abordar el tema de la experiencia del cliente para convertirla en un diferenciador importante de una empresa a otra.

Tomar en cuenta cada punto de contacto de los clientes con nuestras organizaciones y como gestionar estas interacciones antes, durante y después, es un proceso con el que podemos generar valor logrando la retención de nuestros clientes actuales, captar nuevos clientes y aumentar nuestra participación en el mercado.





Competencias a desarrollar

- Orientación al detalle
- Trabajo en equipo
- Liderazgo
- Proactividad
- Innovación

Beneficios

- Conocimiento de la diferencia de los conceptos experiencia del cliente vs. servicio al cliente.
- Aprendizaje sobre como generar una experiencia memorable para sus clientes y como esto crea una ventaja competitiva para las organizaciones.
- Aplicación de herramientas para diagnosticar el nivel de servicio percibido por los clientes y los puntos de dolor existentes.
- Diseño de una estrategia de experiencia del cliente y como presentar a nivel ejecutivo.
- Medición y seguimiento práctico de una estrategia de la experiencia del cliente.

Educación Permanente, INTEC

+1 (809) 567 9271 Exts: 215 • edu.permanente@intec.edu.do

[f](#) [in](#) @EducaciónPermanenteINTEC [@](#) [@edu.permanente.intec](#)



Contenido

Módulo I (12 hrs)

- Definición de experiencia del cliente y evolución de los mercados/eras
- Servicio al cliente vs. experiencia del cliente
- Casos de éxito de empresas reconocidas
- Cultura Centrada en la Experiencia del Cliente
- Modelo Disney

Módulo II (12 hrs)

- Competencias y habilidades en la gerencia de experiencia del cliente
- Orientación al detalle y proactividad
- Comunicación asertiva
- Trabajo en equipo
- Liderazgo e innovación

Módulo III (12 hrs)

- Customer Journey Map
- Actividades prácticas de creación del mapa de viaje del cliente y puntos de contacto en su modelo de negocio (trabajo en equipo)
- Herramientas para la gestión de clientes (CRM, Chatbots, email, Página Web)
- Buyer Persona: identificación

Modulo IV (12 hrs)

- Experiencia del colaborador como cliente interno
- Gestión de las personas en CX
- Enfoque en selección de talentos para cultura de experiencia del cliente
- Medicion y gestion de eNPS: promotores, detractores y neutros
- Concepto de Endomarketing

Modulo V (12 hrs)

- Medición de la experiencia del cliente (NPS, encuestas de satisfacción, Costumer Effort Score, Customer SAT)
- Seguimiento y acuerdos de los niveles de servicio
- Como se involucra la visión, misión y valores con la experiencia del cliente
- Presentación de proyecto de experiencia del cliente como ventaja competitiva a la gerencia general



Ariel Bisonó

Profesional de marketing con 20 años de experiencia en la parte comercial y postventa de los sectores telecomunicaciones, consumo masivo, financiero y automotriz.

Dirección de equipos comerciales, manejo de clientes B2B y B2C. Master en Gerencia y Productividad, estudios en experiencia del cliente, liderazgo, gestión del cambio y en docencia superior tanto virtual como presencial.



Gianna Risk

Profesional de Marketing con más de 10 años de experiencia en mercadeo y experiencia del cliente. Experta en planificación, diseño y gestión del servicio y de la experiencia. Actualmente se desempeña como Gerente de Experiencia del Cliente en un banco multinacional. Speaker en eventos y podcasts internacionales.

Educación Permanente, INTEC

+1 (809) 567 9271 Exts: 215 • edu.permanente@intec.edu.do

[f](#) [in](#) @EducaciónPermanenteINTEC [@](#) [@edu.permanente.intec](#)

