

Introducción a La Cultura de Servicios

Descriptor

En un mundo en constante cambio, donde la tecnología y el acelerado ritmo del cambio han transformado la forma en que vivimos y trabajamos, las expectativas de los consumidores han evolucionado también a un ritmo vertiginoso. Ya no basta con ofrecer un producto de calidad; ahora, los clientes comparan su experiencia con la empresa basándose en las experiencias previas que han tenido en cualquier otra industria, donde esas experiencias han sido significativas y memorables y han tenido un impacto a nivel emocional. Aquí es donde la intersección entre la cultura de servicio y la experiencia del cliente toman protagonismo.

Objetivo general

Al finalizar el curso los y las estudiantes podrán identificar las principales acciones que habilitan una cultura de servicio en el entorno empresarial.

Objetivos de aprendizaje

- I.- Reconocer los componentes de la Cultura de Servicios como factor de éxito en las organizaciones.
- II.- Identificar la relación entre experiencia de cliente y experiencia de usuario según la cultura de servicios.
- III.- Identificar Momentos “Wow” en la interacción con el cliente.
- IV.- Comprender el Rol de la Cultura de Servicios en la Experiencia del Cliente

Módulos de contenido

- I.- Fundamentos de la Cultura de Servicios.
- II.- Pilares para construir una Cultura de Servicios.
- III.- Métricas y KPI para la cultura de servicios.
- IV.- Rol de la cultura de servicios en los equipos.

Perfil de ingreso

Programa diseñado para quienes buscan iniciarse en la medición de la cultura de servicios en las organizaciones, debiendo comprender y conocer los procesos construcción y sus pilares para comprender el uso de las diversas métricas, recompensas y reconocimientos en diferentes industrias y sectores.

Requisitos de certificación

Aprobar la evaluación final con nota igual o superior a 4,0 escala 1 a 7

Certificado digital

El certificado de aprobación es emitido al finalizar las 4 semanas y enviado por correo electrónico por la Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Escuela de Postgrado y Educación Continua, Desarrollo Profesional, señalando periodo y duración.

Requisitos de plataforma

Dispositivos móviles y PC con acceso a Internet. Para una óptima visualización se recomienda los navegadores Google Chrome y Mozilla Firefox.

Modalidad

E-Learning Asincrónico Autogestionado, utilizando los recursos disponibles en la plataforma (lecturas, infografías, videos y bibliografía) para aprender progresivamente los contenidos. Este es un curso autogestionado, es decir sin apoyo tutorial docente directo y los tiempos de dedicación para estudio son establecidos por el estudiante.

Duración

El programa tiene una duración de 4 semanas, los participantes inscritos recibirán en su correo electrónico un instructivo previo al inicio de clases.