



De la Atención a la Experiencia del Cliente en la Industria del Servicio

Equipo docente / **Montserrat Perera**
Unidad académica / **Campus Punta del Este**
Referente académico / **Martín Natalevich**

// **Modalidad**
A distancia

// **Carga horaria total**
8 horas

// **Días y horarios**
Miércoles, de 18:00 a 20:00 h

// **Fecha de inicio**
Miércoles 9 de setiembre

// **Fecha de finalización**
Miércoles 30 de setiembre

De la atención a la Experiencia del Cliente en la industria del servicio

I Dirigido a

Personal de atención al cliente, responsables de sucursales y puntos de venta, equipos de puntos de contacto de clientes, equipos comerciales, colaboradores de empresas de servicios, profesionales vinculados a hotelería, turismo, salud, educación, banca, retail, logística, telecomunicaciones y organismos públicos y emprendedores que gestionan servicios.

I Objetivo general

Desarrollar en los participantes las competencias necesarias para evolucionar desde un modelo centrado en la atención al cliente hacia una gestión integral de la experiencia del cliente, incorporando herramientas que permitan generar relaciones de confianza, diferenciación competitiva y fidelización en organizaciones de servicios.

I Objetivos específicos

- Comprender la evolución del concepto de atención al cliente hacia la gestión de la experiencia del cliente (Customer Experience).
- Identificar los factores que influyen en la percepción y satisfacción del cliente durante todo su recorrido con la organización.
- Desarrollar habilidades de comunicación, escucha activa y empatías orientadas a generar experiencias memorables.
- Reconocer los momentos de verdad y los puntos críticos de interacción con el cliente.
- Incorporar herramientas para gestionar reclamos y conversaciones difíciles transformándolos en oportunidades de fidelización.
- Diseñar acciones de mejora centradas en el cliente que impacten positivamente en la calidad del servicio.

- Promover una cultura organizacional orientada al cliente como eje estratégico de la organización.

I Competencias a adquirir

- Comprender el enfoque de Customer Experience y su impacto en la competitividad de las organizaciones de servicios.
- Analizar el recorrido del cliente (Customer Journey) e identificar oportunidades de mejora.
- Aplicar herramientas de comunicación efectiva y escucha activa en la interacción con clientes.
- Gestionar situaciones complejas y reclamos preservando la confianza y la relación con el cliente.
- Reconocer las emociones propias y del cliente para brindar respuestas empáticas y profesionales.
- Diseñar experiencias de servicio alineadas con las expectativas y necesidades de los clientes.
- Contribuir al desarrollo de una cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio.

I Metodología

La metodología definida combina una serie de técnicas:

- Exposiciones dialogadas.
- Análisis de casos
- Autoevaluación de mi Customer Experience
- Dinámicas individuales y grupales.
- Simulación de situaciones reales de atención.
- Diseño del Customer Journey.
- Elaboración del Plan de Desarrollo Personal aplicable al ámbito laboral de cada participante.

De la atención a la Experiencia del Cliente en la industria del servicio

I Contenido

La nueva experiencia del cliente:

- Evolución de la atención tradicional hacia Customer Experience.
- Tendencias en la industria del servicio.
- Expectativas del cliente actual.
- Diferencia entre satisfacción y experiencia.

Comprender al cliente:

- Segmentación.
- Necesidades explícitas e implícitas.
- Empatía.
- Mapa de Empatía.
- Customer Personal.

Customer Journey:

- El recorrido del cliente.
- Momentos de verdad.
- Puntos de contacto.
- Identificación de oportunidades de mejora.
- Diseño de experiencias memorables.

Comunicación y experiencia:

- Comunicación efectiva.
- Escucha activa.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Inteligencia emocional aplicada al servicio.
- Conversaciones difíciles.

Gestión de reclamos:

- Psicología del cliente insatisfecho.
- Técnicas para resolver reclamos.
- Recuperación del servicio.
- Fidelización después del conflicto.

Cultura de servicio:

- Cultura organizacional centrada en el cliente.
- El colaborador como generador de experiencias.
- Liderazgo de servicio.
- Indicadores de experiencia del cliente:

- Net Promoter Score (NPS)
- Customer Satisfaction Score (CSAT)
- Customer Effort Score (CES)
- Plan de Desarrollo Personal

I Evaluación

Asistencia a clase de un 75% y la entrega de los trabajos solicitados en los encuentros asignados.

I Equipo docente

Mag. Montserrat Perera Peña

Magíster en Estudios Organizacionales (UCU). Lic. en RRHH y RRL. Postgrado en Coaching Ontológico (Universidad San Sebastián) y en Comunicación Organizacional (UCU).

Consultora organizacional especializada en desarrollo de personas, liderazgo, experiencia del cliente, cultura de servicio y transformación organizacional. Cuenta con amplia experiencia en consultoría, capacitación y acompañamiento de empresas privadas, organismos públicos y organizaciones de apoyo empresarial, diseñando programas de fortalecimiento de competencias para equipos de trabajo y líderes.

Cuenta con más de 25 años de experiencia en dirección y gerencia de gestión humana en organizaciones locales y globales además de consultoría organizacional, en empresas de pequeño, mediano y gran porte.

Docente de grado en UCU (Facultad de Ciencias Empresariales), desde 2011 a la fecha y Mentora de Retos Empresariales, desde 2024 a la fecha.

De la atención a la Experiencia del Cliente en la industria del servicio

| Costo total

\$ 6.000 (pesos uruguayos)

Financiación hasta en 6 cuotas con tarjetas de crédito. Pago en efectivo a través de redes de cobranza o transferencia bancaria. Beneficios: Estudiantes UCU 25% - Alumni UCU 25% - Personal docente y administrativo UCU consultar. Consultar por convenios con otras instituciones.

| Bibliografía

- Karl Albrecht. La excelencia en el servicio.
- Jan Carlzon. Momentos de la verdad.
- Rafael Echeverría. Ontología del lenguaje.
- Artículos seleccionados de la Harvard Business Review sobre Customer Experience a definir