

SERVICIO AL CLIENTE EN LA ERA DIGITAL

Objetivos

- Lograr diseñar experiencias extraordinarias para nuestros clientes, partiendo del profundo conocimiento de la mente y el sentir de ellos, para realizar conexiones reales desde lo digital y tecnológico.
- Definir estrategias diferentes de servicio que nos generen competitividad de corto y largo plazo, con marcos ágiles y pensamiento innovador.
- Ampliar la perspectiva de servicio al cliente desde la transformación digital y visión creativa.
- Aprender diferentes metodologías y herramientas que nos ayuden a sorprender sistemáticamente al cliente, desde los momentos de verdad, para generar valor y resultados concretos al negocio.

Temario

Módulo 1. Contexto del mundo experiencial e innovador soportado en lo digital

- Principales claves del servicio al cliente en la era digital.
- Desarrollo de organizaciones exponenciales (crecimiento de 10X), centrado en el cliente.
- Hackear el futuro desde el servicio al cliente.

Módulo 2. Servicio al cliente centrado en lo humano, potencializando el valor desde la transformación digital

- Casos y ejemplos de transformación digital aplicando diferentes tecnologías.
- Contexto de qué es, beneficios y cómo lo aplicamos para crear conexiones con nuestros clientes.
- Construcción de la ventaja competitiva desde la transformación digital con modelos de servicio al cliente.
- Shots de experiencias digitales centrados en impactar significativamente las emociones del cliente.

Módulo 3. Mapeando oportunidades competitivas para sorprender al cliente

- Construcción del viaje del cliente para potencializar la experiencia desde lo digital y tecnológico.
- Encontrando el Momentum (momento wow), y poder enamorar al cliente.



- Momentos mágicos desde lo digital, agilizando la experiencia del servicio para no desaparecer.
- Diseñando la estrategia de servicio digital, desde el proceso de punta a punta

Módulo 4. Técnicas y herramientas prácticas para impactar sistemáticamente el servicio al cliente, en la cuarta revolución industrial.

- Métodos de captura de insights por medio de herramientas de observación.
- Pensamiento creativo y disruptivo para identificar la oferta de valor para el cliente.
- Análisis de casos para mejorar la gestión de conocimiento compartida, para la implementación de programas de experiencia al cliente desde lo digital.

Metodología

El curso contará con información teórica y, en todo momento, ejercicios prácticos para enriquecer la apropiación y el análisis. Se utilizarán constantemente ejemplos y casos de diferentes industrias que permiten la generación de conocimiento nuevo.

Se trabajarán tendencias globales que ayudarán a ampliar la perspectiva y prospectiva creativa para poder, desde lo práctico, identificar oportunidades y estrategias reales que enamoren al cliente e impacten el negocio y los resultados financieros.

Se tendrá un énfasis en la transformación digital, agilísimo, innovación y gestión de cambio, con el fin de generar valor al cliente, desde el diseño de experiencias digitales, en mercados cada vez más cambiantes y exigentes.

Dirigido

Profesionales con relación y apasionados con el servicio al cliente, la innovación y la transformación, que deseen profundizar en el conocimiento y entendimiento del cliente, para potencializar la experiencia de forma diferente desde el proceso, modelo de negocio y digital. No es necesario ningún nivel de estudios en particular.

Conferencistas

Economista, especialista en administración con énfasis en productividad de la Universidad ICESI, Maestría en gestión de la innovación de la Universidad de Barcelona. Certificado como facilitador y diseñador de workshops con la metodología Lego Seriuos Play. Certificado en Scrum Master y Certificación en Prosci Change Management Practitioner.

Apasionado por liderar la competitividad en las organizaciones mediante la innovación, tecnología y estrategia, garantizando el presente y la sostenibilidad en el largo plazo. Actualmente, y por más de 4 años, ha liderado el tema de innovación y transformación digital en Ocesa.

Información general

Lugar: CESA
Fecha: próximamente
Intensidad: 28 horas
Horario: entre semana
Inversión: por definir

CESA
POLÍTICAS FORMACIÓN EJECUTIVA
- Programación Abierta -

POLÍTICAS PARA RETIRO, RESERVA DE CUPO Y APLAZAMIENTO DE MÓDULOS

RESERVA DE CUPO

Los participantes inscritos que hayan efectuado el pago del programa, y no puedan iniciar ni cursarlo en las fechas establecidas, podrán reservar el cupo para participar cuando se vuelva a ofertar, siempre y cuando éste sea programado en el mismo año en el que se efectuó el pago.

La solicitud para reserva de cupo debe realizarse por escrito al correo electrónico info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo por el cual no podrá asistir y debe reservar el cupo. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el procedimiento.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La decisión de reserva de cupo debe notificarse por escrito antes del inicio del programa. En caso contrario, será un hecho que lo cursará y no habrá reembolso alguno de dinero.
- No se podrán hacer traslados de valores pagados de un año al otro.
- En caso de que el mismo programa no se vaya a realizar nuevamente durante el año en curso, el participante podrá abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa de Formación Ejecutiva del mismo año. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente cancelado, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero; si se trata de un programa de mayor valor, el participante deberá cancelar el saldo correspondiente.

La reserva de cupo no garantiza que un programa mantenga las mismas condiciones cuando el participante ingrese nuevamente. En este sentido, el participante acepta, de ser el caso, las nuevas condiciones académicas y económicas del mismo.

RETIRO ANTES DEL INICIO DEL PROGRAMA

Los participantes inscritos que hayan efectuado el pago del programa, podrán retirarse antes del inicio del mismo, para lo cual deben enviar una solicitud por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se realice el reembolso parcial del dinero pagado.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- La decisión de retiro debe notificarse por escrito antes del inicio del programa. En caso contrario, será un hecho que lo cursará y no habrá reembolso alguno de dinero.
- Se devolverá el 80% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

Informes e inscripciones
PBX: +571 339 53 11 - Bogotá
Email: info.formacionejecutiva@cesa.edu.co

En caso de que el participante desee abonar el monto pagado para inscribirse en otro programa de Formación Ejecutiva, debe cursarlo el mismo año en que realizó el pago. Si el valor del nuevo programa es menor al inicialmente cancelado, no se efectuarán devoluciones parciales de dinero; si se trata de un programa de mayor valor, el participante deberá cancelar el saldo correspondiente.

RETIRO UNA VEZ INICIADO EL PROGRAMA (aplica sólo para programas con intensidad horaria superior a 32 horas)

Para los programas que tengan una duración mayor a 32 horas, el retiro podrá efectuarse siempre y cuando no haya transcurrido más del 15% de las horas totales del programa. Esta solicitud debe realizarse por escrito al correo info.formacionejecutiva@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del retiro e informando el número de cuenta para que se efectúe el reembolso parcial del dinero pagado. Esta solicitud será evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva, quien autorizará o no, sea el caso, el reembolso parcial del dinero.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El participante debe notificar por escrito su decisión de retiro inmediatamente haya transcurrido máximo el 15% de las horas del programa. En caso contrario, no habrá reembolso alguno de dinero.
- Se devolverá el 50% del valor facturado por el programa.
- La devolución del dinero se realizará durante los próximos 30 días hábiles posteriores a la solicitud.

APLAZAMIENTO DE MÓDULOS (aplica solo para diplomados con una intensidad superior a 80 horas)

Transcurrido no más del 15% de las horas totales del diplomado, el participante podrá optar por aplazar uno o más módulos y cursarlos posteriormente. Esta solicitud debe realizarse por escrito a los correos info.formacionejecutiva@cesa.edu.co e indira.reyes@cesa.edu.co, adjuntando una carta escaneada que especifique el motivo del aplazamiento, con el fin de ser evaluada por la Dirección de Formación Ejecutiva.

Para este procedimiento se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El aplazamiento de módulo(s) no garantiza las mismas condiciones académicas ni logísticas (intensidad, horario, docentes, temario, metodología, entre otros.). En este sentido, al solicitarse el reintegro, el participante acepta, de ser el caso, dichas condiciones.
- El participante debe asistir a los módulos pendientes, inmediatamente se vuelva a ofertar el programa.
- Para el reingreso, el participante deberá enviar un correo a indira.reyes@cesa.edu.co confirmando su asistencia.
- No aplica para aplazamiento de sesiones individuales, sólo para módulos completos de diplomados.
- Si el participante no notifica por escrito su decisión de reintegrarse, no habrá reembolso alguno de dinero.

POLÍTICAS DE CAMBIOS EN CONFERENCISTAS Y FECHAS

El CESA se reserva el derecho a realizar cambios de conferencistas y fechas, lo cual incluye reprogramación del programa en su totalidad.

En caso de no llegar al número de personas requerido, el programa será cancelado.

POLÍTICAS DE ASISTENCIA Y EXPEDICIÓN DE DIPLOMAS

El cumplimiento de la metodología propuesta para cada programa, la asistencia al mismo y el diligenciamiento de las encuestas de satisfacción, constituyen los requisitos indispensables para otorgar el diploma. Éste se expedirá cuando se verifique la presencia activa del participante en el 85% de las horas totales del programa.

Las excusas de cualquier tipo no eliminarán las fallas, y en ningún caso la asistencia al programa podrá ser sustituida por presentación de trabajos o por clases supletorias dictadas por el docente a los participantes que hayan presentado ausencias.



POLÍTICAS DE DESCUENTO

Las siguientes políticas de descuento aplican para diplomados, seminarios y cursos:

- 20% de descuento para alumnos actuales de pregrado y posgrados del CESA, o para egresados de estos programas.
- 15% de descuento si cancela el 100% del valor del programa 1 mes antes (30 días calendario) de su inicio.
- 7% de descuento si cancela el 100% del valor del programa 15 días calendario antes de su inicio.
- Para grupos empresariales de 3 o más personas, 10% de descuento.

Nota: Los descuentos no son acumulables.

POLÍTICAS DE CRÉDITO

- Toda persona natural debe realizar el pago del 100% del programa antes de su inicio, a excepción de los diplomados, en cuyo caso se podrá hacer el pago del 50% antes del inicio del programa y el otro 50% a 30 días, dejando como garantía un cheque posfechado y pagaré firmado.
- Si un cheque es devuelto por cualquier causal, se aplicará sanción del 20%.
- En el caso de las empresas, se facturará de acuerdo a las condiciones de pago que éstas tengan, lo cual debe quedar legalizado mediante una carta de compromiso, orden de compra u orden de servicio.
- El CESA no es responsable del impuesto sobre las ventas IVA (Artículo 476 del E.T. y Artículo 92, Ley 30 de 1992). No se debe practicar retención en la fuente, entidad sin ánimo de lucro, no contribuyente del impuesto de renta según el Artículo 23 del E.T. Código Actividad Económica CIIU8050- Tarifa 9.66X 1.000.