



Unikemia

DRIVE FORWARD TRANSFORM

Propuesta de programa abierto para socios CEEES

Experiencia a clientes en las estaciones de servicio



10 de febrero de 2021

Experiencia a clientes en las estaciones de servicio



Experiencia a clientes en las estaciones de servicio

Descripción y objetivos generales

Descripción

La experiencia a clientes va más allá de la satisfacción del cliente y de la propia calidad del servicio y que trata de diseñar y entender las necesidades reales de los consumidores para crear fidelización y recompra. Es vital identificar los puntos de interacción con el cliente durante la prestación de servicios y crear una experiencia sencilla y satisfactoria (effortless experience).

Objetivos Generales

- Comprender los principios claves de la orientación al cliente / usuario.
- Comprender las buenas prácticas en la prestación de servicios
- Comprender los comportamientos claves, valores y estándares de una cultura de excelencia en servicios.
- Identificar los momentos de la verdad (touch points) en la prestación del servicio.
- Proveer herramientas de como interactuar con clientes y crear una experiencia sencilla y satisfactoria.



Ruta de Aprendizaje del curso

E-learning Autoaprendizaje

Video o SCORM

- Uno de los siguientes: video con profesor, video animado diseñado por profesor, o capsula multimedia SCORM.
- Dedicación: 10 a 15 minutos.

Guía de Estudio o Lectura

- Una de las siguientes: guía de estudio en formato PDF o lectura de fuente publica reconocida. Cuando sea oportuno se complementará con una infografía.
- Dedicación: de 20 a 30 minutos.

Preguntas de Auto comprobación.

- Cinco preguntas por bloque con el fin de asegurar conocimiento. A responder de forma individual.
- Dedicación: 5 a 10 minutos.

Dedicación promedio : 60 minutos

1

Clase en vivo online

Clase en vivo online:

- 2 clases en vivo online con el profesor experto,.
- Las clases son grabadas para su visualización en cualquier momento por parte de los participantes o colaboradores.

Dedicación promedio: 2 sesiones de 1 hora c/u

2

Desarrollo de la Competencia

Individual o en Equipos

- Un ejercicio (call-to-action) de puesta en práctica de los aprendizajes. El participante completa el ejercicio siguiendo instrucciones del profesor.
- Dedicación: 40 minutos.

Foro de discusión

- Foro para compartir con los demás participantes durante el curso.
- Dedicación: 20 minutos.

Dedicación promedio: 60 minutos

3

Ruta de Aprendizaje

Cronograma

- La ruta de aprendizaje para el curso será de aproximadamente 4 horas de dedicación de acuerdo con el siguiente esquema organizado en 4 semanas, sin embargo puede ajustarse a 2 semanas.

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Componente autoaprendizaje	60 minutos	-	20 minutos	-
Componente clase en vivo online	-	60 minutos	-	60 minutos
Componente Desarrollo de la Competencia	-	-	40 minutos	-
Total en minutos	60 minutos	60 minutos	60 minutos	60 minutos

Modulo Autoaprendizaje

Semana 1	Servicio al Cliente
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">• Comprender los principios claves de la orientación al cliente / usuario: (necesidades, expectativas, satisfacción) y las etapas del ciclo de orientación al cliente (comprender, empatizar, actuar).• Comprender las buenas prácticas en la prestación de servicios: anticipación, claridad en la comunicación, manejo de la información, procesos de entrega de servicios, priorización.
Temario	<ul style="list-style-type: none">• Entendiendo la cadena de valor de servicios• La importancia y ejemplos de anticipación en la prestación de servicios• Ciclo de orientación al cliente (comprender, empatizar, actuar).• Comportamientos y Valores de una Cultura de Servicios• Decálogo de buenas prácticas en la prestación de servicios.
Dedicación	<ul style="list-style-type: none">• 60 minutos

Componente clase en vivo online

Semana 2	Clase en vivo online (webinar)
Nombre/Título	Servicio al Cliente, creando una experiencia
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Construir la competencia de orientación y servicio al cliente a través de la presentación de casos de éxito y ejemplos de empresas efectivas en el desarrollo de una cultura de excelencia en servicios.
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Orientación al cliente• Casos éxito:<ul style="list-style-type: none">✓ Zappos.✓ Ritz Carlton✓ Starbucks✓ Netflix.• Resumen de buenas prácticas en el servicio al cliente.• Interactividad con los participantes: Uso de Mentimeter para realizar encuestas y gestionar las aportaciones de los participantes.
Preguntas	Cinco preguntas de autocomprobación (5 minutos)
Total en minutos	60 minutos

Componente Desarrollo de la competencia

Semana 3	Desarrollo de la Competencia
Nombre/Título	Identificación de oportunidades de mejora en el servicio al cliente.
Objetivo	Ejercicio individual de identificación de oportunidades de mejora en el servicio al cliente a través de plantilla de evaluación preparada por el profesor/instructor.
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Instrucciones del ejercicio de puesta en práctica.• Entrega de plantilla modelo.• Instrucciones para el desarrollo del foro de discusión.• Parámetros de evaluación del ejercicio.
Total en minutos	60 minutos

Componente clase en vivo online

Semana 4	Clase en vivo online (webinar)
Nombre/Título	Identificando los momentos de la verdad (touchpoint) en mi estación
Objetivo	<ul style="list-style-type: none">• Identificar los momentos de la verdad (touch points) en la prestación del servicio.• Proveer herramientas de como interactuar con clientes y crear una experiencia sencilla y satisfactoria.
Contenido	<ul style="list-style-type: none">• Momentos de la verdad (touchpoints)• Experiencias sencillas y satisfactorias en clientes (effortless experience)• Creación de un mapa de viaje al cliente (Journey map)• Resumen de buenas prácticas en la creación de una experiencia positiva al cliente• Interactividad con los participantes: Uso de Mentimeter para realizar encuestas y gestionar las aportaciones de los participantes.
Preguntas	Cinco preguntas de autocomprobación (5 minutos)
Total en minutos	60 minutos

Profesor: Oswaldo Lorenzo Ochoa



PhD in Industrial & Business Studies
Warwick Business School



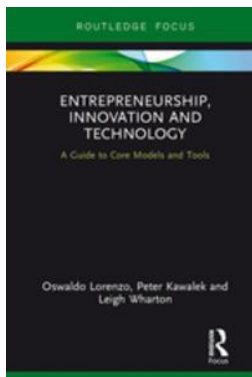
Profesor
Deusto Business School (España)



Profesor Visitante
Manchester Business School (UK)



Fue Profesor del IE Business School
durante 8 años.



Ha escrito dos libros:

- The Long Conversation: Maximizing Business Value from IT Investment.
- Entrepreneurship, Innovation and Technology: A Guide to Core Models and Tools. 2018.



Oswaldo Lorenzo, PhD.

Profesor



@Lorenzooswaldo

Profesor, Autor y Consultor en Tecnología, Gestión de Proyectos y Gestión de Procesos de Negocio tanto en sectores industriales como sectores de servicio.

Profesor en Deusto Business School (España) y Profesor Visitante en Manchester Business School (UK). Anteriormente fue Profesor y Director Académico del "Master in SupplyChain" y "Master in Management" del IE Business School (Madrid). Cuenta con un MBA por el IESA y PhD. por Warwick Business School (Reino Unido).

Experto en procesos, proyectos, medición y desempeño, implantación de tecnología y estrategia digital en empresas del sector automoción, servicios financieros, administración pública, y energía en América Latina y España.

Oferta Económica



Propuesta económica

Incluye:

- Plataforma de formación disponible en cualquier dispositivo (ordenador, tableta o móvil)
- Un componente de autoaprendizaje (eLearning) de 60 min. de dedicación.
- Dos componentes de clase en vivo online (60 minutos c/u)
- Un componente (simulador desarrollo de la competencia) de 60 min. de dedicación.
- Duración en horas de dedicación total: 4 horas.
- Certificado Unikemia

Precio especial para asociados CEEES

95 € por persona

Grupo mínimo 12 personas.

- El precio no incluye impuestos. En caso de aplicación de algún impuesto o retención, dicha cantidad deberá sumarse al precio final.

Gracias

Responsable de Cuenta:

Zuleika Morales

Zuleika.morales@unikemia.com

Oswaldo Lorenzo Ochoa

Director

oswaldo.lorenzo@unikemia.com

Teléfono (Phone): +34 689 724 598

Calle Lagasca 95, 28006, Madrid, España. Teléfono: +34 911559240

[f](#) [in](#) [t](#) [v](#) @unikemia

Unikemia.com

(+34) 91 204 9623

empresas@unikemia.com

España. Panamá. Colombia. Perú. México. Centro América.