

CCL

CÁMARA
DE COMERCIO
LIMA

EDUCACIÓN EJECUTIVA



CURSO

SERVICIO ESTRATÉGICO DE ATENCIÓN Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX)



Certifica: Cámara de Comercio de Lima

SOBRE EL CURSO

En un entorno donde los clientes son cada vez más exigentes, informados y digitales, brindar un buen servicio ya no es suficiente: las organizaciones necesitan gestionar experiencias memorables que generen fidelización y valor sostenible.

El **Programa de Especialización en Gestión de la Experiencia del Cliente y Servicio de Alto Impacto** ha sido diseñado para desarrollar competencias clave en la atención moderna, integrando habilidades blandas, gestión operativa y uso de herramientas digitales. A través de un enfoque práctico, los participantes aprenderán a gestionar interacciones con clientes, resolver situaciones críticas y tomar decisiones orientadas a mejorar la experiencia y los resultados del negocio.

VALOR AGREGADO

Este programa destaca por su enfoque integral y actualizado, alineado a las tendencias actuales en gestión de experiencia del cliente (CX). No se limita a la atención tradicional, sino que incorpora inteligencia emocional, manejo de clientes difíciles, omnicanalidad, medición del servicio e innovación.

Los participantes trabajarán con herramientas prácticas como customer journey, indicadores de satisfacción (NPS, CSAT), protocolos de atención y estrategias de fidelización. Además, se desarrollan casos reales que permiten aplicar inmediatamente lo aprendido en el entorno laboral.

DIRIGIDO A

El curso está dirigido a:

- Personal de atención al cliente (presencial, call center o canales digitales).
- Ejecutivos de ventas y postventa.
- Supervisores y jefes de servicio al cliente.
- Profesionales de áreas comerciales y de experiencia del cliente.
- Emprendedores y dueños de negocios que buscan mejorar la relación con sus clientes.

OBJETIVOS

Desarrollar competencias para gestionar la atención y experiencia del cliente de manera efectiva, resolviendo situaciones críticas, generando fidelización y contribuyendo a los resultados del negocio.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Aplicar técnicas de comunicación efectiva e inteligencia emocional en la atención.

- Gestionar la experiencia del cliente en distintos canales (presencial y digital).
- Manejar quejas, reclamos y situaciones difíciles de manera profesional.
- Implementar estándares de calidad y protocolos de servicio.
- Medir la satisfacción del cliente y utilizar indicadores para la mejora continua.
- Diseñar estrategias de fidelización y relación con el cliente.

METODOLOGÍA

El programa se desarrolla bajo una metodología práctica, participativa y orientada a resultados. Combina exposiciones breves con análisis de casos reales, dinámicas grupales, simulaciones de atención y ejercicios aplicados.

Se promueve el aprendizaje activo, permitiendo que los participantes practiquen situaciones reales de servicio y desarrollen habilidades que puedan aplicar inmediatamente en su entorno laboral.

TEMARIO

MÓDULO 1: FUNDAMENTOS DEL SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX)

Sesión 1: Empresa centrada en el cliente y servicio al cliente

- Capacidades de empresas centradas en el cliente o customer centric
- Experiencia y servicio en estrategias customer centric
- Evaluación de capacidades customer centric

Sesión 2: Nuevo enfoque del servicio al cliente (2026)

- Evolución del servicio: de atención a experiencia (CX)
- Expectativas del cliente actual
- Servicio como ventaja competitiva
- Cultura de servicio en las organizaciones

Sesión 3: Comunicación efectiva e inteligencia emocional aplicada al servicio

- Jornada de trabajo y horarios
- Horas extras
- Descansos y feriados
- Vacaciones

Sesión 4: Innovación y tendencias en servicio al cliente

- Automatización y uso de IA
- Personalización del servicio
- Tendencias globales en CX – Customer service
- Casos de éxito

MÓDULO 2: GESTIÓN DEL SERVICIO Y MANEJO DE SITUACIONES CRÍTICAS

Sesión 5: Gestión de la experiencia en canales múltiples

- Atención presencial vs digital
- WhatsApp, redes sociales y call center
- Multicanalidad & Omnicanalidad

Sesión 6: Manejo de quejas, reclamos y clientes difíciles

- Tipología de clientes
- Técnicas de manejo de conflictos
- Recuperación del servicio (service recovery)
- Gestión de reclamos

Sesión 7: Calidad de servicio y estandarización

- Protocolos de atención
- Indicadores de calidad – Niveles de acuerdo del servicio
- Evaluación de la calidad servicio
- Mejora continua

Sesión 8: Productividad y gestión del tiempo en atención

- Organización del trabajo
- Priorización de tareas / iniciativas de gestión
- Manejo de carga operativa
- Eficiencia en atención

MÓDULO 3: SERVICIO ESTRATÉGICO, FIDELIZACIÓN Y MEJORA CONTINUA

Sesión 9: Experiencia del cliente como estrategia de negocio

- CX como diferenciador
- Impacto en ventas y fidelización
- Cultura organizacional centrada en el cliente

Sesión 10: Fidelización y relación con el cliente

- Estrategias de fidelización
- Customer lifetime value (CLV)
- Programas de lealtad y share of wallet

Sesión 11: Gestión del Customer Journey

- Mapa del viaje del cliente
- Identificación de puntos críticos
- Diseño de experiencias memorables
- Medición de la experiencia

Sesión 12: Medición del servicio, experiencia y especificación de iniciativas

- Indicadores clave (NPS, CSAT, CES)
- Encuestas de satisfacción
- Análisis de resultados de la experiencia del cliente
- Iniciativas y medición del impacto

PLANA DOCENTE

Mg. Manuel Ramos

Especialista en Customer Experience & Customer Success | Profesor Postgrado.

Transformo la experiencia del cliente en lealtad y crecimiento para tu negocio. Cuento con más de 25 años de experiencia aportando valor en el mundo corporativo alineando las áreas de marketing y ventas, mi enfoque se centra en mejorar la experiencia del cliente para **incrementar la satisfacción**, la **lealtad** y la **recomendación** impactando directamente en la rentabilidad y el crecimiento sostenible de los negocios.

CRONOGRAMA

MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3
MANUEL RAMOS	MANUEL RAMOS	MANUEL RAMOS
Fundamentos del Servicio y Experiencia del Cliente (CX)	Gestión del Servicio y Manejo de Situaciones Críticas	Servicio Estratégico, Fidelización y Mejora Continua
Sesión 1 Martes, 23 de junio	Sesión 5 Martes, 07 de julio	Sesión 9 Martes, 21 de julio
Sesión 2 Jueves, 25 de junio	Sesión 6 Jueves, 09 de julio	Sesión 10 Jueves, 30 de julio
Sesión 3 Martes, 30 de junio	Sesión 7 Martes, 14 de julio	Sesión 11 Martes, 04 de agosto
Sesión 4 Jueves, 02 de julio	Sesión 8 Jueves, 16 de julio	Sesión 12 Martes, 11 de agosto

*Los días 23, 28 de julio y 06 de agosto no habrá clases por ser feriado

**INICIO:**

Martes, 23 de junio

FIN:

Martes, 11 de agosto

**FRECUENCIA:**

Martes y jueves
de 8:00 p.m. a 11:00 p.m.

**DURACIÓN:**

48h académicas (horas de 45min. cada una)

**MODALIDAD:**

Online (en tiempo real)

**CERTIFICACIÓN DIGITAL:**

A nombre de la Cámara de Comercio de Lima

**INVERSIÓN:**

Tarifa regular: S/ 799

Socio CCL: S/ 599

MÉTODOS DE PAGO

• Depósitos o transferencia Cuenta corriente en soles banco



Banco o agente BCP
193-1943271-0-99



Banco o agente Interbank
005-0000007180



Banco BBVA
0011-0130-0100003020



Banco Scotiabank
000-2019361

Todas nuestras cuentas están a nombre de **CÁMARA DE COMERCIO DE LIMA - Ruc: 20101266819**

• Tarjeta de crédito Podrá realizar sus pagos con rapidez y total seguridad.



1. Ingresar a nuestra página web: www.camaralima.org.pe
2. Buscar: **Pagos online**, parte superior derecha.
3. Ingresar **datos de la empresa y/o persona** que solicito el servicio.
4. Ingresar **datos de la tarjeta de crédito y detalle del servicio**.
5. Procesar pago.

Luego de realizar el pago, enviar el voucher de pago indicando el RUC y/o DNI del depositante al **asesor educativo**.



Exclusivo para VISA

Hasta 6 cuotas sin intereses con tus tarjetas de crédito BBVA y 12 cuotas con BCP.

Preguntar por términos y condiciones.

• Billetera electrónica Escanea y paga



Considerar

Los horarios que están en la programación de todos los eventos que se realice están sometidos a cualquier cambio por cualquier inconveniente que se presente. ***Los cambios de los horarios serán notificados con anticipación.**



| CONTACTANOS

Ejecutivo de ventas

✉ jromero@camaralima.org.pe 📞 994 250 942