



CURSO

Servicio Estratégico de Atención y Experiencia del Cliente

CERTIFICA: Cámara de Comercio de Lima



Índice

> ¿Por qué elegir este curso?

> Beneficios Exclusivos

> ¿A quién está dirigido?

> ¿Qué lograrás al finalizar la certificación?

> Estructura curricular

> Expositores

> Cronograma

> Datos del programa

> Métodos de pago

↘ ¿Por qué elegir este curso?

En el entorno competitivo actual, brindar una atención tradicional ya no es suficiente para asegurar la preferencia del mercado. Los clientes informados y altamente digitales exigen interacciones ágiles, personalizadas y memorables en todos los puntos de contacto. No gestionar adecuadamente la experiencia del cliente (CX) genera fugas silenciosas de usuarios, pérdida de recompra y afectación directa en la reputación de la empresa.



Este curso ejecutivo resuelve de raíz las **principales fricciones del área comercial y de servicio.**

Gestión deficiente de reclamos y clientes difíciles: Desarrolla técnicas de inteligencia emocional y comunicación asertiva para desactivar conflictos y lograr la recuperación del servicio (service recovery).

Falta de integración entre canales presenciales y digitales: Implementa estrategias de omnicanalidad para unificar la atención en WhatsApp, redes sociales, call center y puntos físicos.

Ausencia de métricas claras sobre la satisfacción: Domina e implementa indicadores clave como NPS, CSAT, CES y Customer Lifetime Value (CLV) para tomar decisiones guiadas por datos reales.

REGRESAR



Beneficios Exclusivos

Respaldo Institucional del Más Alto Nivel

Certificación digital emitida a nombre
de la Cámara de Comercio de Lima,
máxima institución empresarial y
gremial del Perú



Enfoque de Vanguardia en Innovación e IA: Incorporación de tendencias globales en CX, automatización ligera, uso de Inteligencia Artificial y personalización del servicio.



Herramientas de Gestión Práctica Inmediata: Plantillas de mapeo de Customer Journey, protocolos de atención, diseños de encuestas y tableros de control de calidad.



Metodología 100% Participativa y Aplicada: Dinámicas grupales, simulaciones de atención en tiempo real y resolución de casuística corporativa peruana.



Plana Docente C-Level y Consultora: Impartido por el Mg. Manuel Ramos, especialista en Customer Experience & Customer Success con más de 25 años de trayectoria transformando el servicio en lealtad de marca.



¿A quién está dirigido?

Este programa y su estructura de especialización han sido meticulosamente diseñados para:



Supervisores y Jefes de Servicio al Cliente / CX:

Responsables de liderar equipos de atención, estandarizar protocolos y velar por el cumplimiento de indicadores de calidad.



Personal de Atención, Call Center y Canales Digitales:

Ejecutivos de ventas, postventa y soporte técnico que buscan desarrollar competencias de autocontrol, asertividad y gestión de clientes difíciles.

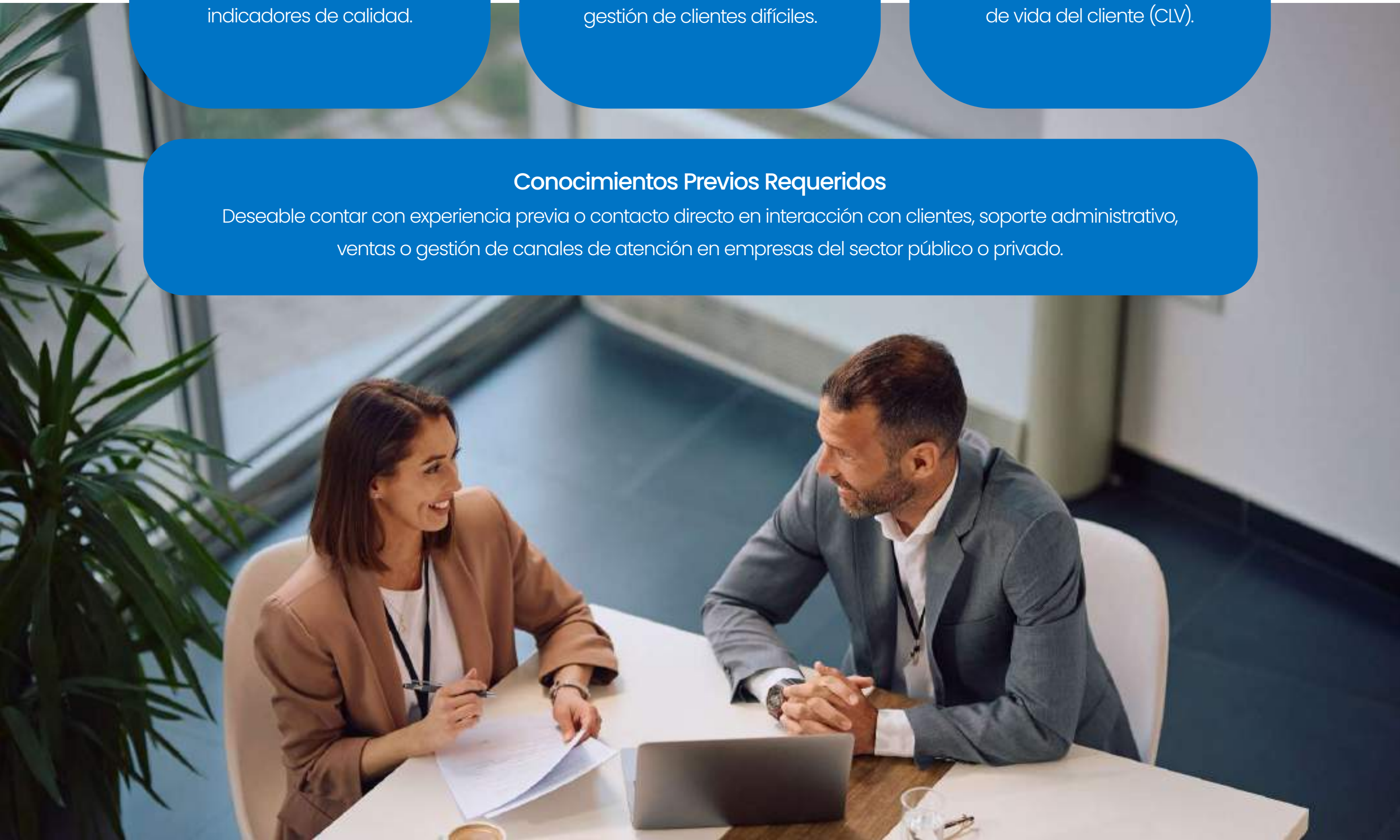


Dueños de Negocio y Gerentes Comerciales:

Líderes organizacionales enfocado en diferenciar su propuesta de valor, reducir la tasa de abandono y aumentar el valor de vida del cliente (CLV).

Conocimientos Previos Requeridos

Deseable contar con experiencia previa o contacto directo en interacción con clientes, soporte administrativo, ventas o gestión de canales de atención en empresas del sector público o privado.



REGRESAR



¿Qué **lograrás** al finalizar el **programa?**



Estructurar una Estrategia Customer Centric: Alinear la cultura de la empresa hacia la generación de valor y ventajas competitivas sostenibles.

Mapear el Customer Journey: Diseñar el viaje del cliente identificando momentos de verdad y puntos de dolor para crear experiencias memorables.

Gestionar la Omnicanalidad: Estandarizar la calidad de respuesta en canales presenciales, telefónicos y digitales (WhatsApp y redes sociales).

Resolver Reclamos con Inteligencia Emocional: Aplicar protocolos de recuperación del servicio y control del estrés ante situaciones críticas.

Monitorear Métricas CX de Impacto: Implementar y analizar métricas de satisfacción (NPS, CSAT, CES) vinculadas al crecimiento en ventas y retención.

REGRESAR



Estructura curricular

MÓDULO 1

Fundamentos del Servicio y Experiencia del Cliente (CX)

- **Sesión 1:** Empresa centrada en el cliente (Customer Centric) y evaluación de capacidades organizacionales.
- **Sesión 2:** Nuevo enfoque del servicio al cliente (CX): Evolución, expectativas y cultura de servicio.
- **Sesión 3:** Comunicación efectiva e inteligencia emocional: Asertividad, empatía y manejo de clientes difíciles.
- **Sesión 4:** Innovación y tendencias en CX: Automatización, uso de IA y personalización del servicio.

MÓDULO 2

Gestión del Servicio y Manejo de Situaciones Críticas

- **Sesión 5:** Gestión de la experiencia en canales múltiples: Multicanalidad, omnicanalidad, redes sociales y WhatsApp.
- **Sesión 6:** Manejo de quejas, reclamos y clientes difíciles: Tipologías, resolución de conflictos y service recovery.
- **Sesión 7:** Calidad de servicio y estandarización: Protocolos de atención, indicadores y niveles de acuerdo de servicio (SLA).
- **Sesión 8:** Productividad y gestión del tiempo en atención: Organización del trabajo, priorización y carga operativa.



MÓDULO 3

Servicio Estratégico, Fidelización y Mejora Continua

- **Sesión 9:** La experiencia del cliente como estrategia de negocio e impacto directo en la rentabilidad.
- **Sesión 10:** Estrategias de fidelización, programas de lealtad, Customer Lifetime Value (CLV) y Share of Wallet.
- **Sesión 11:** Gestión del Customer Journey: Mapa de viaje del cliente, puntos críticos y diseño de experiencias memorables.
- **Sesión 12:** Medición del servicio y análisis de impacto: Indicadores clave (NPS, CSAT, CES) e implementación de iniciativas.

Valores agregados premium & bono integrador

Taller de Especificación de Iniciativas CX (Sesión 12): Laboratorio práctico donde aprenderás a traducir los datos obtenidos de encuestas (NPS/CSAT) en planes de acción y mejoras operativas aplicables a tu centro de trabajo.

Modelo del Certificado Internacional

Incluye badge verificable por badge claimed, con respaldo de CERTIPROF y la CCL

- Este certificado es adicional al que se entrega directamente de la CCL
- Contiene un QR verificable y el Badge (Insignia) puede compartirse en su cuenta de LinkedIn dándole valor adicional a la preparación recibida.
- Para obtener el certificado internacional es necesario haber aprobado el curso, recibiendo dos certificados: El certificado de la CCL y el certificado internacional.





Expositores



Débora Delgado

Consultora y facilitadora especializada en Cultura de Servicio y Manejo de Conflictos. Fundadora de Binomia, consultora enfocada en transformar la experiencia de clientes internos y externos mediante metodologías propias de diagnóstico e intervención organizacional.

Su experiencia comprende la identificación de oportunidades de mejora, optimización de protocolos, gestión de conflictos y fortalecimiento de la comunicación entre equipos. A través de consultoría y capacitación, impulsa organizaciones orientadas al servicio, mejorando indicadores de satisfacción, fidelización de clientes y retención del talento humano



Manuel Ramos

Consultor senior en Customer Experience, Customer Success y gestión comercial, con más de 25 años de experiencia en el mundo corporativo. Cuenta con formación especializada en Customer Experience Management, Marketing de Servicios, Customer Success y desarrollo organizacional. Su experiencia se centra en diseñar estrategias customer centric, analizar el comportamiento del consumidor y alinear marketing, ventas y servicio para mejorar la satisfacción, fidelización y rentabilidad.

Actualmente es Consultor Senior en Venta Profesional Group y profesor de postgrado en ESAN Graduate School of Business, donde desarrolla temas de Customer Centric y Marketing. Su enfoque combina diagnóstico, diseño estratégico, implementación y mejora continua de la experiencia del cliente.



Cronograma

MÓDULO 1	MÓDULO 2	MÓDULO 3
DÉBORA DELGADO		
Fundamentos del Servicio y Experiencia del Cliente (CX)	Gestión del Servicio y Manejo de Situaciones Críticas	Servicio Estratégico, Fidelización y Mejora Continua
Sesión 1 Jueves 05 nov	Sesión 5 Jueves 19 nov	Sesión 9 Jueves 03 dic
Sesión 2 Martes 10 nov <i>*Será dictado por Manuel Ramos</i>	Sesión 6 Martes 24 nov	Sesión 10 Jueves 10 dic
Sesión 3 Jueves 12 nov <i>*Será dictado por Manuel Ramos</i>	Sesión 7 Jueves 26 nov	Sesión 11 Martes 15 dic
Sesión 4 Martes 17 nov	Sesión 8 Martes 01 dic	Sesión 12 Jueves 17 dic

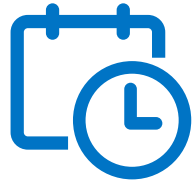
(*): Los días 08 y 09 de diciembre no habrá clases por ser feriado

¡Deja de solo atender y empieza a diseñar experiencias que enamoren y fidelicen a tus clientes!

REGRESAR



Datos del curso

**INICIO:**

Jueves 05 de noviembre

FIN:

Jueves 17 de diciembre

**FRECUENCIA:**

martes y jueves, de 08:00 p.m. a 11:00 p.m.

**DURACIÓN:**

48h académicas (de 45min. cada una)

**PÚBLICO EN GENERAL:**

S/ 799

SOCIO CCL:

S/ 599

**CON CERTIFICADO
INTERNACIONAL VERIFICABLE:**

S/ 899

**CON CERTIFICADO
INTERNACIONAL VERIFICABLE:**

S/ 699

**MODALIDAD:**

Online – A través de la plataforma Teams

**CERTIFICACIÓN DIGITAL:**

A nombre de la Cámara de Comercio de Lima

REGRESAR

↘ 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.**



Contacta a nuestra asesora ejecutiva de admisiones para reservar tu vacante.

| CONTÁCTANOS

Julissa Romero

Ejecutivo de ventas

✉ jromero@camaralima.org.pe

📞 994 250 942