

Estudia Especialización en Experiencia y Servicio al Cliente

SNES: 116497 Res. 2088 Mar 01 de 2024

Modalidad Virtual

Duración del programa:
2 semestres

VIGILADA MINEDUCACIÓN

Prepárate para:



Estudiar en el único posgrado virtual en Colombia con énfasis en experiencia y servicio al cliente.



Dominar Big Data Marketing y comprende a fondo las necesidades, preferencias y comportamientos del cliente.



Obtener certificaciones gratuitas de aliados como Telefónica, Adobe, YMCA, Pearson, Microsoft, MinTIC y más.



Desarrollar habilidades prácticas aplicando teoría en escenarios reales que te preparan para los retos del mercado laboral.

Experimenta y conecta
con el mundo empresarial.

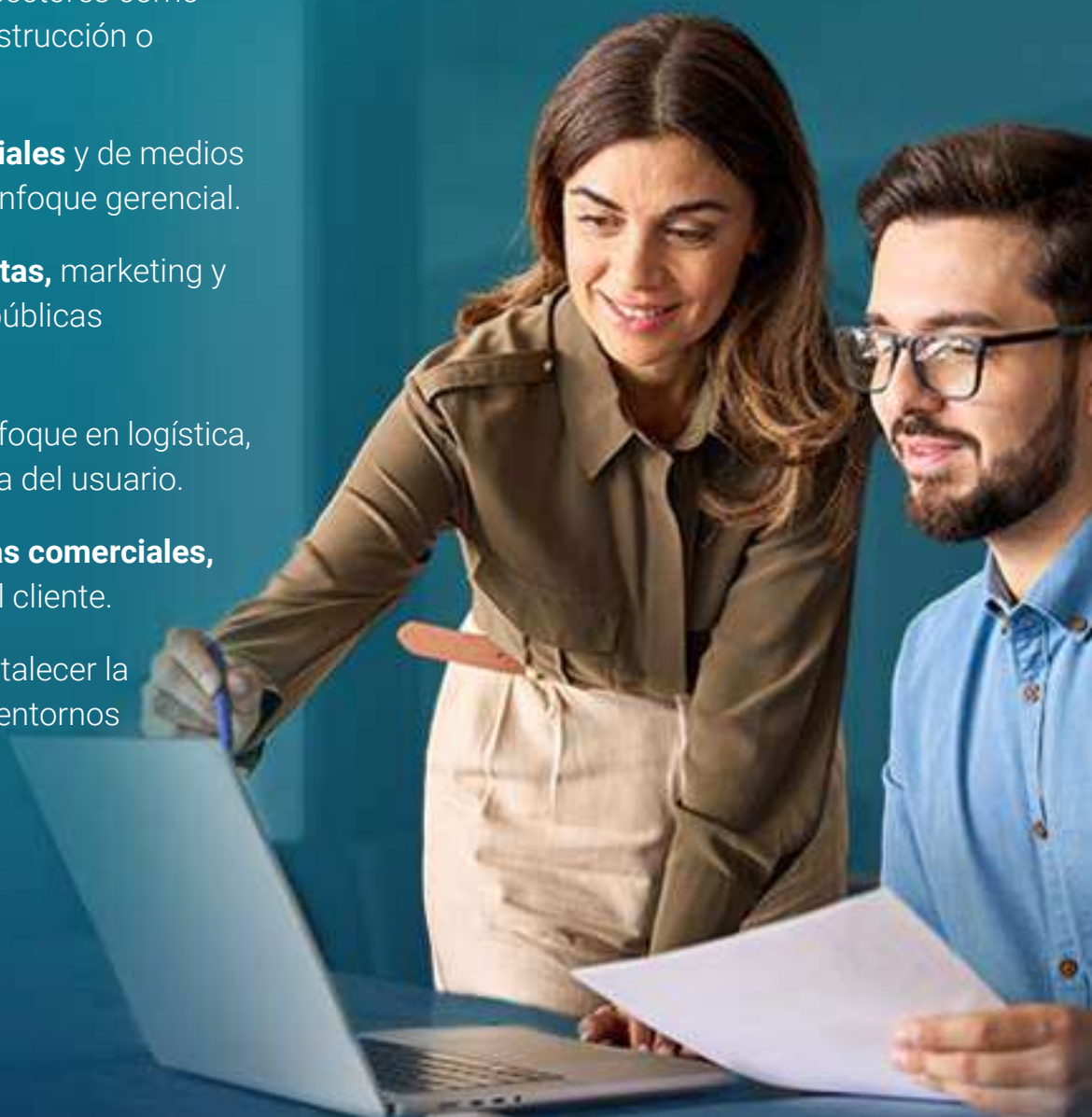
Nuevo Campus: Av. carrera 68 No. 68B 45
Sede Teusaquillo: Av. calle 32 No. 17 – 30
PBX: 601 338 06 66
www.ucompensar.edu.co

La **Especialización en Experiencia y Servicio al Cliente** forma líderes estratégicos en experiencia y servicio al cliente con el **único posgrado virtual del país** en esta área. Aprenderás a diseñar estrategias centradas en el usuario, gestionar servicios en canales digitales, analizar datos para optimizar procesos y tomar decisiones efectivas. Podrás obtener certificaciones de aliados como Adobe, Telefónica y MinTIC, y **fortalece tu perfil profesional** con habilidades clave para transformar la relación entre las organizaciones y sus clientes.

Una especialización que te posiciona

Como especialista en Experiencia y Servicio al Cliente, podrás trabajar en entidades públicas o privadas, gestionando canales de atención y experiencia en ventas y distribución de servicios.

- **Lidera la producción** en sectores como servicios, transporte, construcción o bienes.
- **Dirige empresas comerciales** y de medios con visión estratégica y enfoque gerencial.
- **Gestiona equipos de ventas**, marketing y publicidad en entidades públicas o privadas.
- **Coordina eventos** con enfoque en logística, planificación y experiencia del usuario.
- **Toma decisiones en áreas comerciales**, operativas y de servicio al cliente.
- **Crea estrategias** para fortalecer la experiencia de marca en entornos físicos y digitales.





El perfil que **estás fortaleciendo**

El especialista en **Experiencia y Servicio al Cliente** podrá ejercer en sectores públicos y/o privados, a nivel nacional e internacional, liderando procesos estratégicos para mejorar la relación con los clientes y la gestión del servicio.

- **Aplica fundamentos** teóricos y prácticos para ofrecer soluciones efectivas y con valor agregado.
- **Lidera estrategias de comunicación** digital para resolver reclamos, pedidos y consultas con calidad.
- **Interpreta tendencias actuales** en atención y experiencia del cliente para mejorar procesos clave.
- **Diseña y ejecuta estrategias** que optimicen la atención y mejoren la experiencia del cliente.
- **Desarrolla conceptos de usabilidad** y diseño centrado en el usuario en entornos digitales.
- **Utiliza plataformas** y herramientas digitales para fortalecer la interacción con los clientes.

Plan de Estudios

Especialización en Experiencia y Servicio al Cliente

MODALIDAD VIRTUAL

SNIES: 116497 Resolución No. 2088 del 01 de marzo 2024

SEMESTRE I

Momento 1

- Gerencia del Servicio al Cliente Cred. 3
- Diseño de Experiencia de Usuario Cred. 3

Momento 2

- Electiva I Cred. 2
- Transversal Institucional Cred. 3
- Big Data Marketing Cred. 2

SEMESTRE II

Momento 1

- Marketing para el Servicio del Cliente Cred. 3
- Plataformas CRM Cred. 3

Momento 2

- Estrategias de Fidelización Cred. 2
- Electiva II Cred. 2
- *Seminario de Grado Cred. 3

*La asignatura Seminario de Grado se cursará durante las 16 semanas.

Inscríbete aquí

