

# Estudia Experiencia y Servicio al Cliente

SNIES: 116497 Resolución No. 2088 del 1 de marzo de 2024

## Modalidad Virtual

Duración del programa:  
**2 semestres**

VIGILADA MINEDUCACIÓN

## Diferenciales



Haz parte del único programa en modalidad virtual a nivel nacional con énfasis en Experiencia y Servicio al Cliente



Obtén una comprensión más profunda de las preferencias, necesidades y comportamientos de tus clientes con Big Data Marketing.



Recibe certificaciones gratuitas y complementarias a tu formación con: Telefónica, Adobe Educ a Tour, YMCA, Pearson, Microsoft, MinTIC , entre otras.



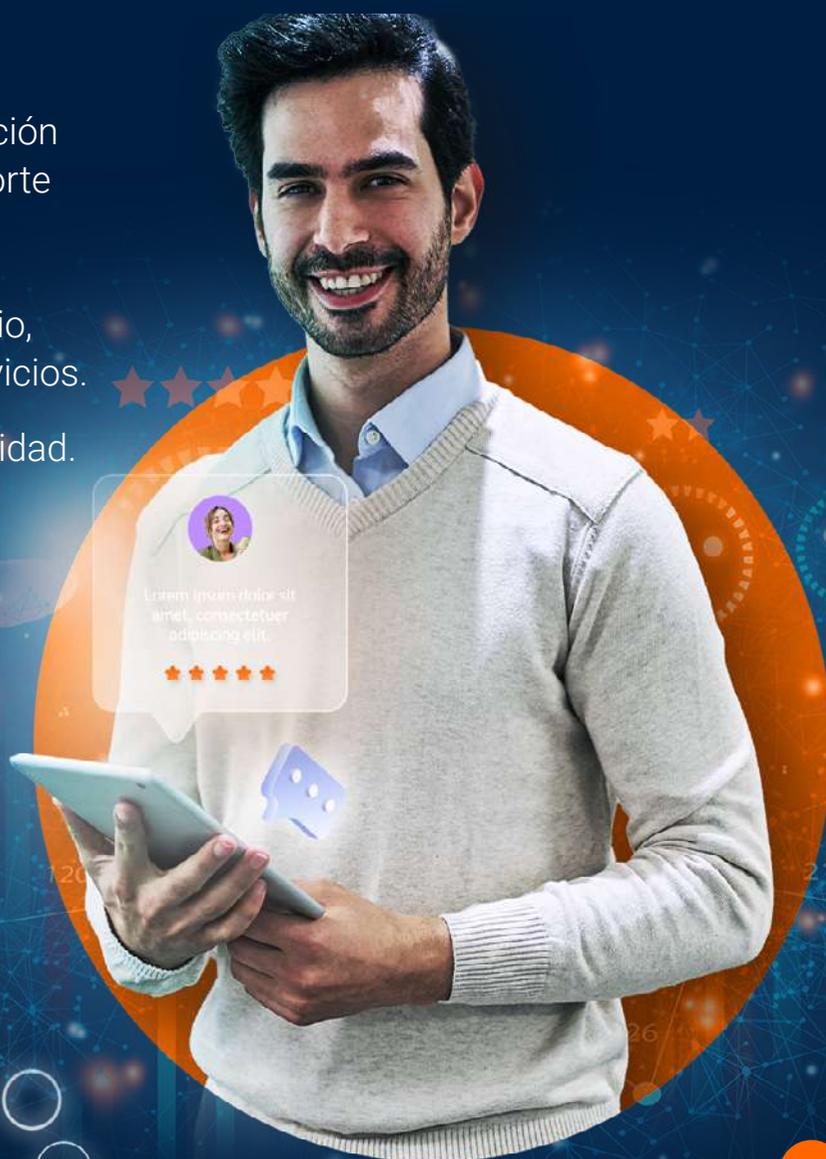
Experiencia y Servicio al Cliente

A través de una combinación de enfoques teóricos y prácticos, dominarás los principios y marcos que sustentan experiencias excepcionales para los clientes. Implementarás estrategias basadas en datos para identificar áreas de reducción de costos y optimización de recursos, asegurando que sus esfuerzos de experiencia del cliente brinden el máximo valor. Además, aprenderás a aprovechar nuevas tecnologías para crear recorridos del cliente personalizados, fluidos y agradables.

## Campo Laboral

El egresado o egresada del programa podrá desempeñarse en organizaciones industriales y de servicios del sector público o privado del orden nacional e internacional, relacionadas con la distribución, comercialización y venta de productos y servicios a través de diferentes canales, para ejercer como:

- Director o Gerente General de Producción de Bienes, Servicios Públicos, Transporte y Construcción.
- Director y Gerente General de Comercio, Medios de Comunicación y Otros Servicios.
- Gerente de Ventas, Mercadeo y Publicidad.
- Coordinador y productor de Eventos y Espectáculos.





## Sé un **experto en**

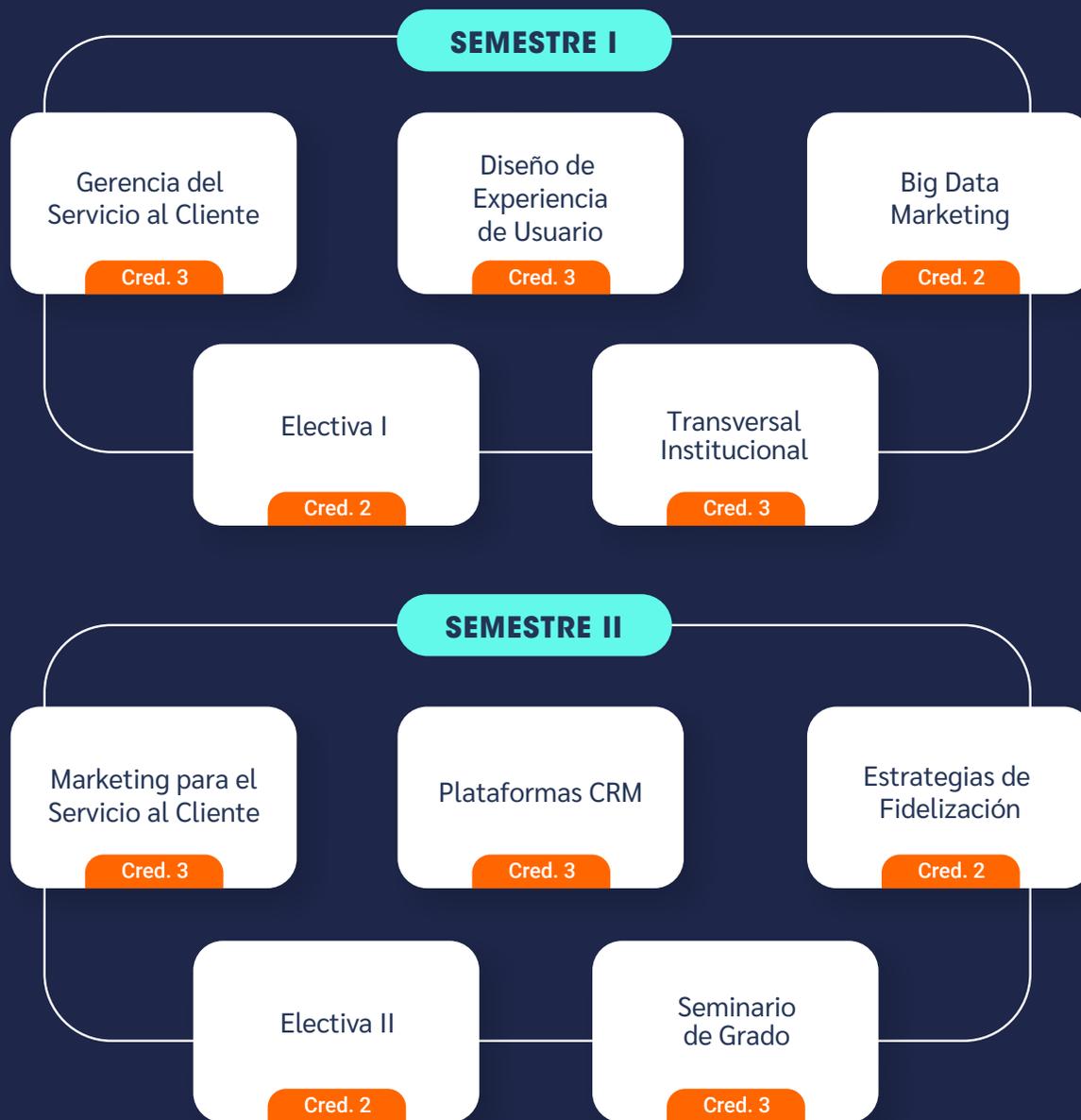
- Redefinir las acciones, actividades, procesos y políticas en organizaciones privadas y públicas frente a la relación con los clientes, usuarios o consumidores.
- Optimizar las fuentes de información para analizar continuamente la estrategia de servicio al cliente.
- Simplificar los procesos para el desarrollo de experiencias de usabilidad e interacción con productos y servicios más significativas a través de medios digitales.
- Diseñar e implementar sistemas de retroalimentación para obtener información valiosa de los clientes, para mejorar productos y servicios.
- Medir y analizar el impacto de las estrategias de servicio al cliente en la retención y lealtad de los clientes.

# Plan de Estudios

## Especialización en Experiencia y Servicio al Cliente

SNIES: 116497 Resolución No. 2088 del 1/03/2024

Modalidad Virtual



Realiza tu proceso de matrícula aquí