

ces

centro de
experiencias
y servicios
UAI - LATAM

ESCUELA
DE NEGOCIOS



POSTGRADOS UAI

NOVENA VERSIÓN

GESTIÓN DE EXPERIENCIAS Y SERVICIOS

FORMATO ONLINE 2024



Silvana Rodríguez M.
Directora Académica

PSICÓLOGA, MENCIÓN ORGANIZACIONAL
P. U. CATÓLICA DE CHILE
MAGISTER GESTIÓN DE NEGOCIOS
U. ADOLFO IBÁÑEZ
DIPLOMADO EN EXPERIENCIA DE CLIENTES, CES
U. ADOLFO IBÁÑEZ



Bienvenida

En un escenario donde la irrupción de los modelos de gestión de experiencias ha impactado las estrategias, diseños y gestión de los servicios, una organización que se conceptualiza como “orientada a los clientes y el servicio” enfrenta desafíos que van mucho más allá de las herramientas técnicas de gestión.

El desarrollo de una cultura organizacional orientada a generar vínculos con sus clientes y stakeholders relevantes, un “lenguaje común” y la generación de una oferta de valor coherente con su propósito, son elementos fundamentales para lograr el éxito en la industria de servicios.

¿Qué vas a lograr?

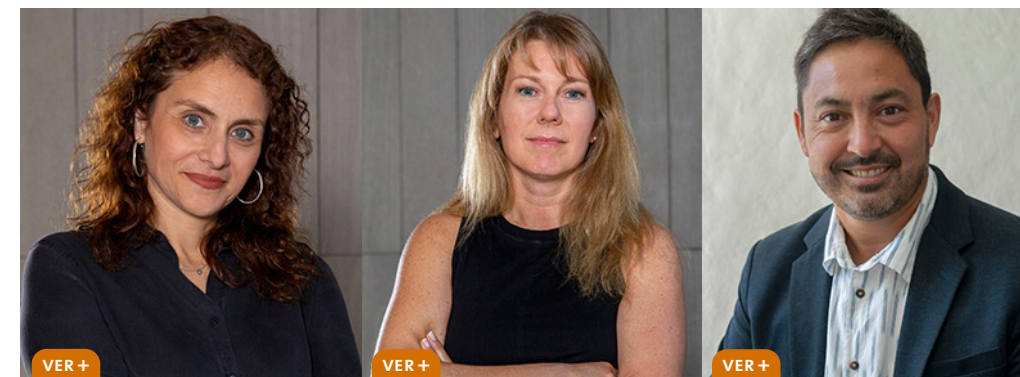
OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las habilidades y capacidades fundamentales para conceptualizar y gestionar servicios y experiencias en las organizaciones.

BUSCAMOS

- Desarrollar una mirada integral de los servicios y sus particularidades tanto en la construcción de una propuesta de valor como en su gestión exitosa.
- Entender los paradigmas claves que permiten hacer la diferencia en la gestión de empresas de servicios, para alcanzar resultados superiores.
- Comprender los principales modelos que facilitan el reconocimiento de los elementos y sus relaciones para un entendimiento del fenómeno de los servicios: modelos de las brechas o desajustes de Parasuraman y “ServiceProfitChain” propuesto por Harvard y otros.
- Reconocer el aporte de los modelos de gestión de experiencias, como bienes superiores para los clientes, en el diseño de las ofertas de valor y en la gestión de las empresas e instituciones.
- Comprender cómo construyen su satisfacción los clientes, a partir del entendimiento de conceptos fundamentales como percepción, satisfacción, expectativas, entre otros.
- Comprender la importancia e impacto del Diseño de Experiencias en los clientes y negocios, identificando los principales elementos que deben considerarse para lograr diseños eficaces.
- Reconocer el rol de las personas en la “producción” de los servicios, identificando tanto a colaboradores -en contacto con el cliente y de áreas de soporte- como a los clientes como actores claves del ecosistema de servicio.
- Comprender la necesidad de una cultura de servicio -alineada con la oferta de valor y el propósito de la organización- y su impacto en los colaboradores, clientes y negocio.
- Desarrollar -desde los modelos abordados en el curso- un proceso de auto-diagnóstico inicial que permita: (a) Reconocer la situación actual de la organización, (b) Los principales desafíos a abordar en materia de servicios y experiencias y (c) El rol de los participantes como actores en este proceso, desarrollando -a partir de sus resultados- ideas y/o propuestas de mejora para implementar en la organización.

¿Quiénes te acompañarán?



Anitza Cabezón

23 AÑOS DE EXPERIENCIA EN RETAIL, DIRECCIÓN DE EXPERIENCIAS Y SERVICIOS, DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DEL CAMBIO PARA EMPRESAS NACIONALES COMO LATINOAMERICANAS.

María Gabriela Espinosa

INGENIERO COMERCIAL, U. ADOLFO IBÁÑEZ. MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS) DE LA ESCUELA DE NEGOCIOS U. ADOLFO IBÁÑEZ.

Claudio López

MBA ESCUELA DE NEGOCIOS U. ADOLFO IBÁÑEZ. MASTER EN DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE SERVICIOS (MDS), U. ADOLFO IBÁÑEZ.



Claudio Mundi

DPA U. ADOLFO IBÁÑEZ. ADMINISTRADOR PÚBLICO, U. DE CHILE. CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIO, UAI Y HARVARD.

Silvana Rodríguez

PSICÓLOGA, MENCIÓN ORGANIZACIONAL, P. U. CATÓLICA DE CHILE. MAGISTER GESTIÓN DE NEGOCIOS, U. ADOLFO IBÁÑEZ. DIPLOMADO EN EXPERIENCIA DE CLIENTES, CES UAI.

más información de
tus profesores

EQUIPO CES UAI



* Este listado de profesores podría ser modificado.

Dirigido a

- Ejecutivos de nivel directivo y jefaturas de áreas de contacto con clientes.
- Ejecutivos de nivel directivo y jefaturas de áreas de marketing encargadas del diseño y comunicación de la oferta de valor.
- Ejecutivos de nivel directivo de unidades de apoyo en empresas de servicios.
- Emprendedores que buscan herramientas para el diseño y desarrollo de sus proyectos de negocio.
- Personas en general que trabajan en áreas de atención a clientes y personal, que desean introducirse al mundo de los servicios y experiencias.

“ Tome el curso Gestión de Experiencias y Servicios del CES para seguir formándome y adquiriendo habilidades en la gestión de servicios y experiencias que son indispensables en esta era y sobre todo en el desempeño de mi trabajo. Aprender a mirar al otro desde otra perspectiva, ver la importancia de todos los colaboradores en la creación de los servicios, vincular a todas las áreas que los prestan y a los alumnos como actores claves de este ecosistema.”



Florencia García Baeza

Jefe encargada de sede
Postgrado y Talleres

Fechas de clases

| DÍA | HORARIO | CONTENIDOS |
|---------------------|---------------|--|
| martes, 07 de mayo | 10:30 - 11:30 | Bienes económicos y paradigmas de gestión. De servicios a experiencias |
| martes, 07 de mayo | 11:30 - 13:30 | Bienes económicos y paradigmas de gestión. De servicios a experiencias |
| jueves, 09 de mayo | 10:30 - 13:30 | Bienes económicos y paradigmas de gestión. De servicios a experiencias |
| martes, 14 de mayo | 10:30 - 13:30 | Introducción a los servicios. Indices en Chile. Clientes Expectativas v/s Percepción |
| jueves, 16 de mayo | 10:30 - 13:30 | Service Profit Chain. La oferta de servicio, Diseño y Gestión de Personas - Diagnóstico de Servicio; Modelo de Brechas |
| jueves, 23 de mayo | 10:30 - 13:30 | Service Profit Chain. La oferta de servicio, Diseño y Gestión de Personas - Diagnóstico de Servicio; Modelo de Brechas |
| martes, 28 de mayo | 10:30 - 13:30 | Diseño de Experiencias |
| jueves, 30 de mayo | 10:30 - 13:30 | Diseño de Experiencias |
| martes, 04 de junio | 10:30 - 13:30 | Servicio, experiencias, medición y mejoras. |
| jueves, 06 de junio | 10:30 - 14:00 | Cultura de Servicios y visión integral de un ecosistema de servicios y experiencias |

*Clases online a través de ZOOM

*Esta información es orientativa y puede sufrir modificaciones que serán publicadas a través del sitio www.cesuai.cl

Información general

GESTIÓN DE SERVICIOS Y EXPERIENCIAS

FORMATO: CLASES ONLINE - EN VIVO



INICIO: martes 7 de mayo 2024



DURACIÓN: 28 horas de clases y 6 horas de trabajo autodirigido



VALOR:

\$700.000 (pesos chilenos)

876 USD*

*El valor en dólares dependerá del tipo de cambio a la fecha de pago.

*Los pagos desde fuera de Chile pueden incluir impuestos adicionales dependiendo del país.

Descuentos especiales



Ex alumnos, colaboradores de empresas del Círculo de empresas CES y 2 o más inscritos por empresa.

Descuento a funcionarios públicos.

*Los descuentos no son acumulables

Este programa cuenta con código SENCE

MAYOR INFORMACIÓN >

ADMISIÓN

Macarena Fuensalida

Coordinadora de Servicios

contacto@cesuai.cl



¿Por qué la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez?



REFERENTE EN
NEGOCIOS

Una de las Escuelas de Negocios más prestigiosas de América Latina.

Pioneros en Educación de Alta Dirección.

Única en Chile avalada por la Triple Corona en América Latina.



FACULTY
INTERNACIONAL

Reconocido por su enfoque práctico, que combina vanguardia académica con aplicabilidad real.

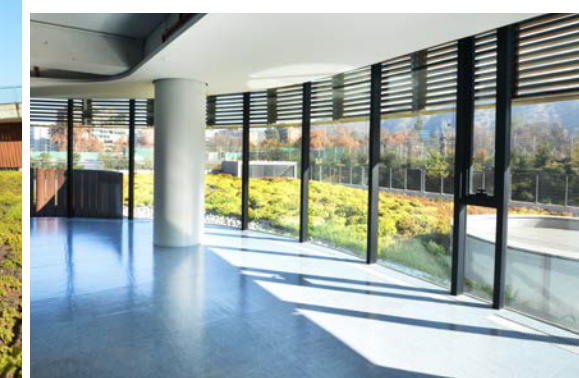
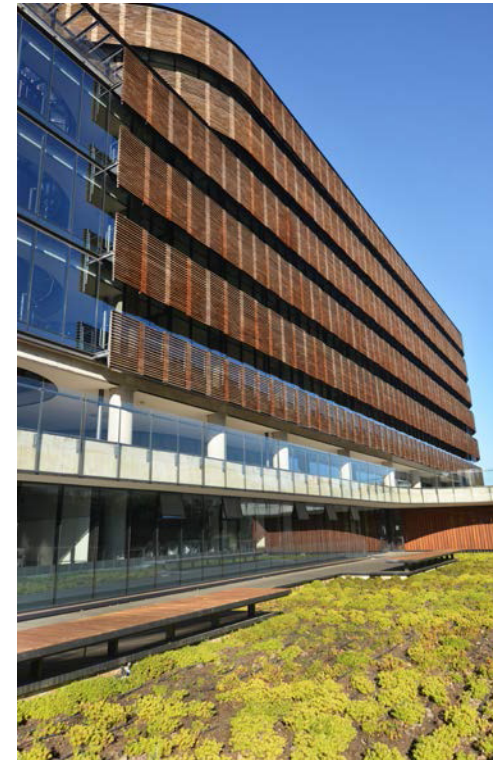
Investigación de clase mundial, respaldada por el mundo corporativo y el sector público.



COMUNIDAD
VIBRANTE

Un lugar para ampliar tus redes de negocios e intercambiar ideas y oportunidades.

Accede a actividades de investigación, emprendimiento y aprendizaje que involucran a alumnos, profesores, empresas y sociedad civil.



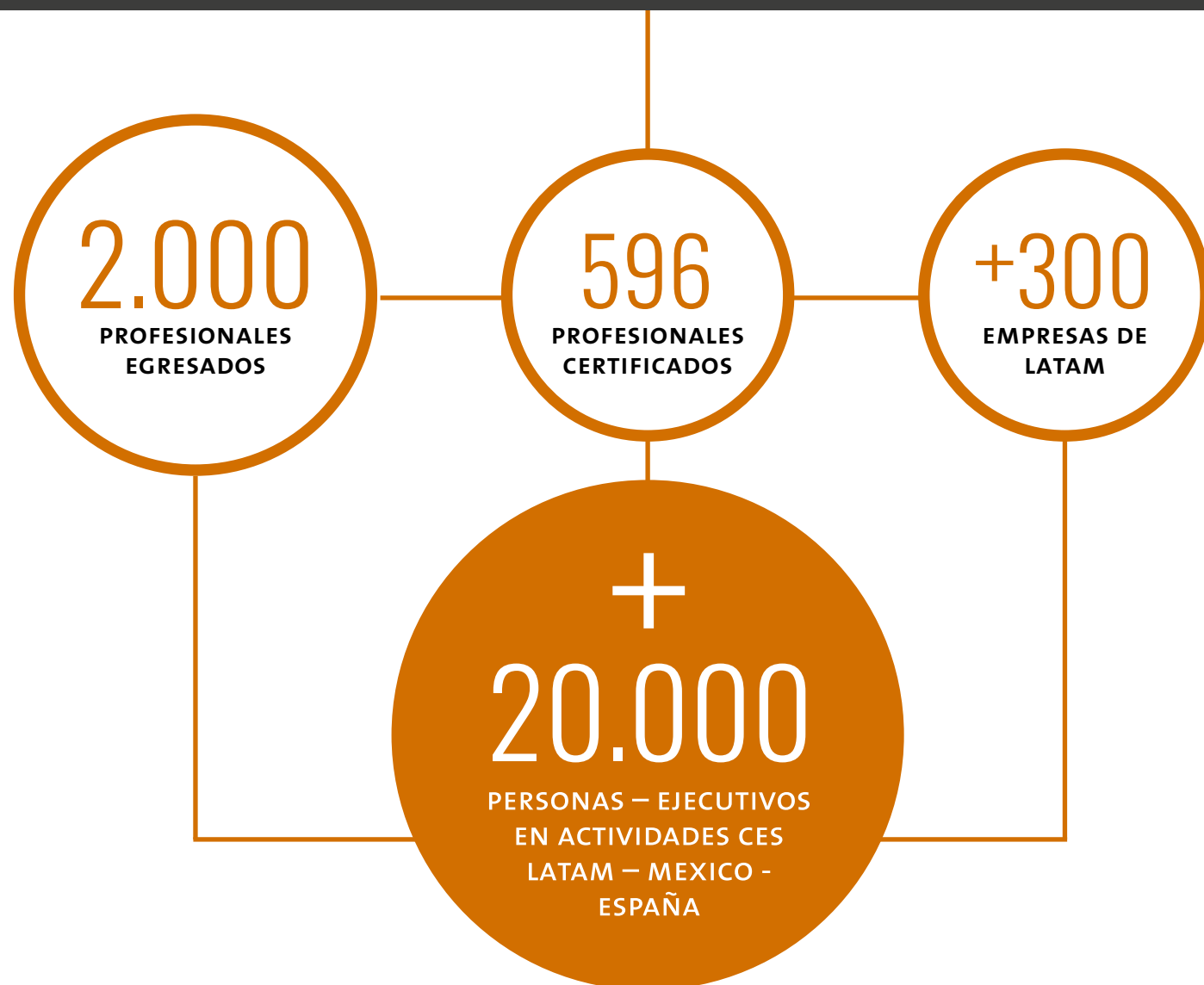
“EL CES NACE EL AÑO 2015 CON EL PROPÓSITO DE COCREAR EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS AL SERVICIO DE LAS PERSONAS”



Síguenos para enterarte de nuestros eventos sobre Experiencia de Clientes



OTROS PROGRAMAS DE CES UAI



WEBINARS
DISEÑADOS
PARA TI

MÁS INFORMACIÓN



MIÉRCOLES DE
CX
CES • UAI • LATAM



NOVENA VERSIÓN
GESTIÓN DE EXPERIENCIAS Y SERVICIOS

FORMATO ONLINE 2024

MAYOR INFORMACIÓN



ADMISIÓN

Macarena Fuensalida

Coordinadora de Servicios

contacto@cesuai.cl

WWW.CESUAI.CL