

Experiencia del Cliente

Del primer contacto a la fidelización

¿Qué resuelve? Equipos que atienden consultas pero no gestionan experiencias. El 32% de los clientes abandona una marca amada tras una sola mala experiencia — y 1 de cada 26 insatisfechos se queja. El resto se va sin decir nada.

¿Qué aprendés? A diseñar, gestionar y mejorar la experiencia del cliente en cada punto de contacto, desde el primer llamado hasta la posventa y la fidelización.

32%

de los clientes abandona una marca amada tras una sola mala experiencia
Fuente: PwC Future of CX Survey

LOS 6 MÓDULOS DEL PROGRAMA

01 La Experiencia CX vs. CS · Economía de la experiencia	02 El Journey Customer Journey Map · Momentos de la verdad	03 La Calidad Modelo SERVQUAL · 5 dimensiones
04 El Momento Crítico Gestión de reclamos · Recuperación del servicio	05 La Fidelización Posventa · NPS · CLV	06 La Organización Comunicación interna · Silos · Alineación

¿TE SUENA FAMILIAR?

- Tu equipo atiende bien pero los clientes igual no vuelven
- Los reclamos se resuelven tarde, mal o sin seguimiento
- No sabés en qué punto del proceso se pierde el cliente
- Cada área tiene su versión de "buena atención" y no son iguales
- Medís satisfacción pero no sabés qué hacer con los resultados

QUÉ INCLUYE EL PROGRAMA

- 01 Diferencia entre CS y CX y su impacto en el negocio
- 02 Mapeo del Customer Journey y momentos de la verdad
- 03 Medición de calidad con modelo SERVQUAL
- 04 Gestión de reclamos y recuperación del servicio
- 05 Fidelización: NPS, CLV y estrategias de posventa
- 06 Alineación interna: comunicación y trabajo sin silos

- 🕒 8 horas
- 👥 Presencial o virtual
- 🎯 Equipos comerciales y de posventa
- 📄 Material incluido
- 📊 Con medición de impacto

LO QUE SE LLEVAN		
 Un mapa del journey del cliente propio con los momentos críticos identificados	 Protocolo de gestión de reclamos que convierte crisis en oportunidades de fidelización	 Herramientas para medir y mejorar la experiencia con indicadores concretos (NPS, CLV)