



Diplomado de Extensión
**PROYECTOS Y EXCELENCIA
EN EMPRESAS DE SERVICIO**

INTRODUCCIÓN



UEjecutivos ofrece una nueva oferta de diplomados en modalidad **100% online**, la cual se suma a la de sus programas presenciales. Este formato potenciará el nivel de formación al brindar flexibilidad y accesibilidad en términos de horario, lugar, ritmo de estudio y conexión a través del dispositivo que más les acomode, lo que permite combinar el estudio con otras actividades.

PROYECTOS Y EXCELENCIA EN EMPRESAS DE SERVICIO

PRESENTACIÓN:

- ✓ Identificar las principales características de una empresa de servicios y comprender como éstas impactan en un Proyecto de Mejoramiento de la calidad de servicio.
- ✓ Desde un punto de vista estratégico, evaluar la madurez de las prácticas necesarias para implementar una Gestión de Excelencia en el servicio a clientes.
- ✓ Identificar el Modelo de Negocios y cómo apoyar el foco en el cliente.
- ✓ Formular una estrategia y darle estructura en un mapa estratégico. Luego, aprender como alinear la gestión operativa y desarrollo de proyectos de la empresa y controlar su avance.
- ✓ Entendiendo la importancia del mejoramiento continuo, aplicar una metodología (road map) y herramientas para desarrollar proyectos de mejora de cara a clientes.

El diplomado entrega herramientas que le ayudarán al participante a posicionar estratégicamente al cliente, lograr excelencia en los procesos de servicio tanto a clientes externos como internos, así como, en la definición y seguimiento de proyectos efectivos de mejora del servicio.

DIRIGIDO A

Profesionales responsables o próximos a asumir desafíos en:

- ✓ Áreas de atención directa a clientes o experiencia.
- ✓ Áreas de soporte al servicio a clientes o mejora de la calidad.
- ✓ Áreas que lideran o controlan proyectos de mejora del servicio a clientes.

PROGRAMA DEL DIPLOMADO

CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y
DEFINICIÓN DE EXPERIENCIAS DE
SERVICIO



REDISEÑANDO EL NEGOCIO



INTEGRACIÓN ESTRATEGIA,
OPERACIONES & PROYECTOS



GESTIÓN DE EXCELENCIA EN LAS
OPERACIONES



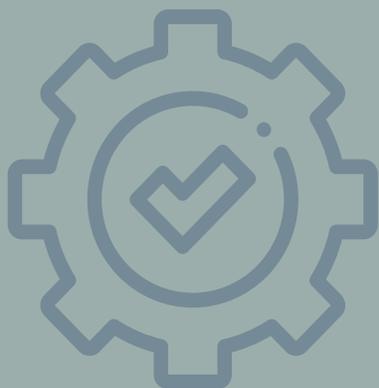
DESARROLLO DE PROYECTOS
DE MEJORA EN EMPRESAS DE
SERVICIO

CONTENIDOS POR CURSO

1. CONOCIMIENTO DEL CLIENTE Y DEFINICIÓN DE EXPERIENCIAS DE SERVICIO

CONTENIDOS

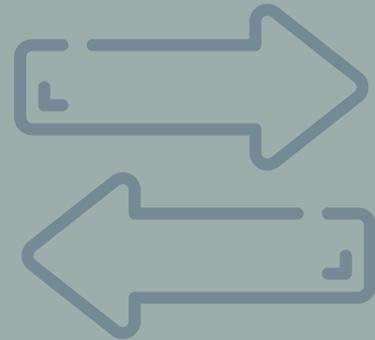
- Qué es una empresa de servicio y cuáles son sus particularidades.
- Identificar al cliente.
- Cómo toma decisiones el cliente.
- La Confianza organizacional en la entrega de servicios.



2. REDISEÑANDO EL NEGOCIO

CONTENIDOS

- El modelo de negocio y la propuesta de valor.
- Entendiendo al cliente: el viaje del cliente.
- Herramientas para rediseñar el modelo de negocio.



3. INTEGRACIÓN ESTRATEGIA, OPERACIONES & PROYECTOS

CONTENIDOS

- Conocer que son y los beneficios del uso de los Modelos de Excelencia.
- Comprender los aspectos centrales de una Gestión de Excelencia en el servicio a clientes y el liderazgo.
- Aprender a formular una estrategia.
- Desarrollo y ejecución de la estrategia para alinear operaciones y proyectos.



4. GESTIÓN DE EXCELENCIA EN LAS OPERACIONES

CONTENIDOS

- Comprender como establecer indicadores de servicio alineados a la estrategia.
- Conocer las particularidades del servicio interno y herramientas para mejorarlo.
- Entrega de ejemplos de indicadores relevantes de industrias de servicio que puedan usar de referencia.
- Saber cómo definir proyectos alineados a la estrategia.



5. DESARROLLO DE PROYECTOS DE MEJORA EN EMPRESAS DE SERVICIO



CONTENIDOS

- La necesidad de la mejora continua, teniendo siempre como centro al cliente.
- Metodología para el desarrollo de proyectos.
- Cómo generar mejoras a través de los proyectos.
- Llevar a cabo una propuesta de Proyecto de Mejora técnica y económicamente justificada.

DIRECTOR ACADÉMICO



RAFAEL ■
TAPIA L. ■

- MBA, Universidad de Chile.
- Ingeniero Comercial, Universidad del Bío Bío, Concepción.
- Consultor Asociado.
- Experiencia en empresas de servicio líderes del mercado en industria bancaria, naviera y aseguradora.
- Experiencia en las siguientes áreas de trabajo:
 - (1) Control de Gestión Estratégico: Modelos integrados de la estrategia, procesos y proyectos, planificación estratégica; diseño, implementación y ejecución del plan estratégico; gestión de portafolios y control de proyectos.
 - (2) Experiencia de clientes y calidad: Modelos de calidad para uso a nivel gerencial, levantamiento de la experiencia de clientes y definición, implementación y mejora de métrica de clientes, implementación de herramientas de escucha a clientes y colaboradores.

CUERPO ACADÉMICO

Fabiola Pimentel B.

- Magíster en Consultoría y Coaching, Universidad del Desarrollo.
- Diplomada en Psicología Organizacional, Universidad Adolfo Ibáñez.
- Ingeniero Ejecución Mecánico, Civil Industrial, Universidad Técnica Federico Santa María.
- Black Belt Seis Sigma, Universidad Alberto Hurtado.
- Certificada Metodologías TOP de Facilitación.
- Facilitador Adventure Based Counseling.
- Coach Ontológico, The Newfield Network.
- Consultor senior en Dirección de Proyectos y Gestión de Riesgos y Mapeo Procesos.
- Socia fundadora DEGAP3 - Gestión de Proyectos y Equipos y de Lideranza, Escuela de Jefaturas.

Gustavo Canepa V.

- Máster en Dirección de Operaciones, IDE-CESEM, España.
- Máster en Logística y Calidad, IDE-CESEM, España.
- Diplomado en Gestión Estratégica de la Innovación, Universidad Adolfo Ibáñez.
- Ingeniero Civil Industrial, Universidad Mayor.
- Facilitador Certificado en Lego Serious Play.
- Socio y director en Bottom Up Consulting Ltda.
- Ha dirigido proyectos de Cultura de Innovación en empresas Productivas y de Servicio, así también como promotor en el uso de herramientas para la Innovación Operacional.

Daniel Zuloaga C.

- MBA, Dirección y Administración de Empresas, Universidad de Santiago de Chile.
- Postítulo Administración General de Empresas, Universidad de Santiago de Chile.
- Ingeniería (E) Electricidad y Licenciado en Ciencias de la Ingeniería, Universidad de Santiago de Chile.
- Socio y Gerente, DAN Medical Limitada y DStech Limitada.



METODOLOGÍA DE ESTUDIO:



5 cursos

100 horas de estudio

4 semanas por curso

Duración del diplomado: 5 meses

Inicio: 22 de septiembre 2020



Plataforma Digital: ■
Aula Virtual ■
E-educativa



Diseño instruccional ■
centrado en el ■
estudiante



Foros de opinión ■
y biblioteca digital ■



Acompañamiento ■
de profesores ■
y tutores

RECURSOS AUDIOVISUALES

VIDEO CLASES



VIDEO PRESENTACIÓN + AUDIO CLASES



+



VIDEO CLASES + ANIMACIONES



+



REQUISITOS TÉCNICOS PARA CONEXIÓN:

- ✓ Computador con audio.
- ✓ Conexión estable a Internet.
- ✓ Deseable dominio a nivel usuario de Microsoft Office.



RANQUEADA N°1 EN CHILE
Academic Ranking of World
Universities - ARWU 2019

Entre las
400 mejores
universidades del mundo



Sólo 5% de los programas de escuelas de negocios del mundo han sido acreditados con este sello.
La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile es reconocida por generar graduados altamente calificados.

CONTACTO



operaciones@camaraperuchile.org



+51 946 210 972



www.camaraperuchile.org