Eidec

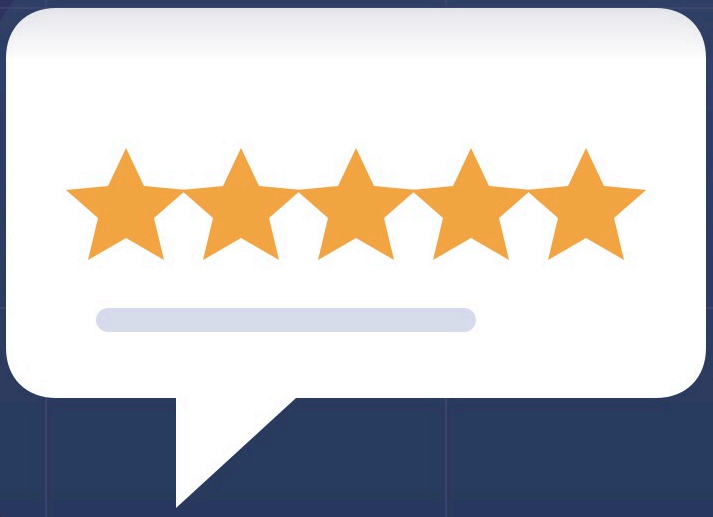
ACTUALIZADO 2026

Diplomado en Gerencia del Servicio

Diseñe experiencias que enamoren a sus clientes y los fidelicen

Experiencia del cliente | Cultura de servicio | NPS y fidelización







CERTIFICACIÓN

Diplomado en Gerencia del Servicio

· 6 semanas

EL PROGRAMA

Haga del servicio su mayor diferencia

Los clientes recuerdan cómo los hicieron sentir. Las organizaciones que crecen son las que **diseñan la experiencia del cliente**, forman una **cultura centrada en él** y miden su satisfacción. Este diplomado le da las herramientas para gestionar el servicio desde la estrategia, los sistemas y las personas, incluidos los **canales digitales y la IA**.

6 semanas
4 módulos de estudio

2 modalidades
Con clases en vivo o 100 % virtual a su ritmo

100 % virtual
Campus 24/7, también desde el celular

Diplomado
Certificado en Gerencia del Servicio

Mentor
Acompañamiento durante todo el programa

Kit de plantillas
Plantillas de servicio listas para usar

Objetivo del programa

Gestionar la experiencia del cliente considerando la **estrategia, los sistemas y el talento humano**, para la sostenibilidad de la organización en el largo plazo.

¿Para quién es?

Profesionales
De administración, mercadeo y áreas económicas y administrativas.

Equipos de servicio
Líderes y auxiliares de servicio al cliente, contact center y posventa.

Áreas comerciales
Personas de ventas y mercadeo en contacto directo con clientes.

No requiere experiencia previa. Pueden inscribirse profesionales, estudiantes y auxiliares de las áreas de servicio, comercial y mercadeo.

MODALIDADES

Elija cómo estudiar

El programa se ofrece en dos modalidades. Ambas son virtuales, tienen el mismo plan de estudios, las cartillas, el kit de plantillas y el acompañamiento del mentor.

Con clases en vivo

Para quienes quieren interactuar con el docente y sus compañeros.

- **6 clases en vivo** de 2,5 horas, una por semana, por Microsoft Teams
- Todas las clases quedan **grabadas** en el campus
- Talleres, estudios de caso en grupo y proyecto final
- **Evaluación:** actividades prácticas, estudios de caso y cuestionarios de 20 preguntas

100 % virtual a su ritmo

Para quienes necesitan total flexibilidad de horario.

- Estudio autónomo en el **campus 24/7**, también desde el celular
- Cartillas, videos y grabaciones de clases de referencia
- Foro de preguntas al docente y apoyo del mentor
- **Evaluación:** cuestionarios de 20 preguntas por módulo

Característica	Con clases en vivo	100 % virtual
Clases sincrónicas	6 clases de 2,5 horas	No: estudio a su ritmo
Horario	Fijo para las clases; resto flexible	Totalmente flexible
Evaluación	Actividades prácticas, casos y cuestionarios	Cuestionarios de 20 preguntas
Nota mínima	3.0 / 5.0	3.0 / 5.0
Certificación	Diplomado en Gerencia del Servicio	Diplomado en Gerencia del Servicio

Consulte con su asesor las fechas de inicio y el valor de cada modalidad.

LO QUE LOGRARÁ

Al terminar el programa, usted podrá...

- Aplicar el **marketing de servicios** y el enfoque en el cliente interno.
- Construir una **cultura organizacional centrada en el cliente**.
- Diseñar la **experiencia del cliente** con mapas de viaje y momentos de verdad.
- **Crear valor** con servicios diferenciados y protocolos de atención.
- Medir la satisfacción con **NPS, CSAT y CES** y gestionar PQRS.
- Usar canales digitales, **chatbots e IA** para un servicio más ágil.

Enfoques clave

Experiencia del cliente (CX)

Mapa de viaje del cliente, momentos de verdad y diseño de experiencias memorables.

Servicio omnicanal e IA

WhatsApp, redes sociales, chatbots e IA integrados para atender mejor y más rápido.

Herramientas que aplicará

- Mapa de viaje del cliente y protocolo de servicio.
- Indicadores de servicio: NPS, CSAT, CES y tiempo de respuesta.
- Gestión de PQRS y Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011).
- Modelos de fidelización y recuperación de clientes.

PLAN DE ESTUDIOS

Cuatro módulos para gerenciar la experiencia del cliente

01 SEMANA 1

Marketing de servicios: el enfoque en el cliente interno

El cliente interno

1. Características de los servicios
2. El triángulo del servicio
3. El cliente interno
4. Endomarketing y motivación

02 SEMANA 2

Cultura organizacional centrada en el cliente

Cultura

1. Cultura de servicio
2. Liderazgo y empoderamiento
3. Comunicación y protocolos de atención
4. Servicio en canales digitales

03 SEMANAS 3 Y 4

Creación de valor

Experiencia

1. Propuesta de valor del servicio
2. Mapa de viaje del cliente
3. Momentos de verdad
4. Innovación en servicios
5. Chatbots e IA en la atención

04 SEMANAS 5 Y 6

Administración de la relación y satisfacción del cliente

Fidelización

1. CRM y gestión de la relación
2. NPS, CSAT y CES
3. Gestión de PQRS y recuperación del servicio
4. Programas de fidelización
5. Proyecto final: plan de experiencia del cliente

Cada módulo incluye su **cartilla de estudio**, actividades prácticas y el **kit de plantillas** para aplicar lo aprendido en su organización.

CÓMO SE DESARROLLA

Seis semanas, seis clases en vivo

Ruta de la modalidad con clases en vivo. En la modalidad 100 % virtual, el estudiante sigue los mismos módulos a su ritmo y se evalúa con los cuestionarios.

SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5	SEMANA 6
Clase 1	**Clase 2**	**Clase 3**	**Clase 4**	**Clase 5**	**Clase 6**
Marketing de servicios	Cultura de servicio	Mapa de viaje del cliente	Innovación, canales digitales e IA	Medición y fidelización	Proyecto final y cierre

Cada clase en vivo dura **2,5 horas**, se dicta por Microsoft Teams y queda **grabada** en el campus. Entre clases, el estudiante avanza con su cartilla, su ruta de aprendizaje y el kit de plantillas.

Evaluación por competencias

Actividades prácticas

Mapa de viaje del cliente, protocolo de servicio y encuesta de satisfacción.

Estudios de caso

Casos de empresas reconocidas por su servicio, analizados en grupo.

Cuestionarios

Un cuestionario de **20 preguntas** por módulo. Nota mínima: 3.0 / 5.0.

Proyecto final: cada estudiante diseña el plan de experiencia del cliente de una empresa real, con su mapa de viaje, protocolo e indicadores.



METODOLOGÍA

Educación a un solo clic

Clases en vivo grabadas

Interactúe con el docente en tiempo real o vea la grabación cuando lo necesite.

Cartillas de estudio

Una cartilla por módulo con ejemplos, casos y autoevaluación.

Campus virtual 24/7

Materiales, foros, actividades y biblioteca en aulaseidec.com y en la app.

Mentor personal

Acompañamiento en trámites académicos, seguimiento y soporte técnico.

Kit de plantillas

Plantillas listas para usar: mapa de viaje del cliente, protocolo de servicio, encuesta NPS y CSAT, matriz de PQRS, guion de atención y tablero de indicadores de servicio.

Herramientas digitales

Banco de prompts de IA para respuestas a clientes, análisis de comentarios y guiones de atención.

¿POR QUÉ EIDEC?

Experiencia y respaldo

12	+12.000	+60	B
años de experiencia en educación	egresados	programas de formación	grupo de investigación categorizado en Minciencias

- Licencia de funcionamiento N.º 1108 de 2022, registrada en el SIET del Ministerio de Educación Nacional con el **código de institución 10223**. Certificación válida en Colombia y el exterior.
- **Becas de hasta el 40 %** y **15 % adicional para egresados**, acumulable con los descuentos disponibles.
- Disponible también en formato **in house** para equipos de empresas.

INSCRIPCIÓN

Inscríbase en 3 pasos

1 **Preinscríbase**

Complete el formulario en **eidec.q10.com/preinscripcion** o escanee el código.

2 **Hable con su asesor**

Le orientará sobre fechas de inicio, becas y descuentos.

3 **Pague su matrícula**

Use cualquiera de los medios de pago y envíe el comprobante a asistencia.academica@eidec.com.co.

Preinscripción

Medios de pago

WOMPI

PSE, débito, crédito y Nequi

Nequi

https://checkout.wompi.co/l/VPOS_75ufjH

EPAYCO

PSE, Davivienda, Daviplata, Efecty y Baloto

Baloto

secure.payco.co/checkoutopen/...

INTERNACIONAL

PayPal

https://www.paypal.com/ncp/payment/JFNDADJ8Q9JQG

TRANSFERENCIA BANCOLOMBIA

Cuenta de ahorros N.° 291 893 365 09

Llave: **@eideccolombia** (desde cualquier banco)

Titular: Escuela Internacional de Negocios y Desarrollo Empresarial de Colombia · NIT 900.583.173-1

Requisitos de ingreso

Bachilleres; técnicos, tecnólogos, profesionales o posgraduados; estudiantes de cualquiera de estos niveles, o cualquier persona mayor de edad interesada en formarse.

Eidec

Clientes felices, clientes que vuelven.

Escuela Internacional de Negocios y Desarrollo Empresarial de Colombia – EIDEC. Formamos talento, impulsamos empresas.

WHATSAPP
+57 301 521 7992

PBX
333 603 4726

CORREO
asistencia.academica@eidec.com.co

SITIO WEB
www.eidec.edu.co

SEDE
Cra. 33 No. 52-67, Bucaramanga

REDES
Eidec Colombia · eidec_colombia