

Programa Superior en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente

 Presencial
 Online



*Capacítate en los pilares
fundamentales de un Contact
Center: Operaciones y Calidad,
Recursos Humanos y Tecnología*

Fórmate en la **dirección y gestión de servicio al cliente** en un entorno **crecientemente digital, social y muticanal**

Dirigido a...

- **Directivos de mandos intermedios de empresas usuarios de contact center**
- **Profesionales o futuros profesionales de contact center**
- **Directivos y profesionales de empresas proveedoras de servicios de atención al cliente**
- **Profesionales de áreas de marketing relacional y gestión de clientes**
- **Profesionales de áreas de ventas, en su faceta de televenta**
- **Profesionales de áreas de cobros**

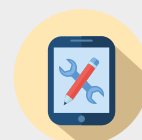
Objetivos



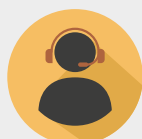
Conoce la **estructura** que debe tener el contact center



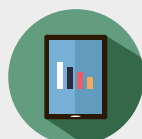
Aprende a diseñar un **plan de operaciones**



Conoce las **tecnologías** más adecuadas y eficaces



Aprende **cómo gestionar y motivar** al personal



Comienza a realizar **controles de calidad** aplicables a la gestión del servicio al cliente



Comprende **cómo debe ser la experiencia del cliente** y el customer journey

Aprende nuevas formas de **conectar** con tus clientes

Hoy en día los **centros de contacto con clientes** constituyen el mayor -y a veces el único- punto de conexión de las organizaciones con los clientes, convirtiendo esta área de atención y gestión en un área de importancia estratégica en la gestión de experiencia de nuestros usuarios y clientes, y en definitiva, en su satisfacción y fidelización.

Los centros de atención al cliente se crearon para servir de manera más efectiva, y con un mejor retorno, a los clientes

de las compañías, y han ido **creciendo y evolucionando paralelamente al desarrollo tecnológico** y de nuevos canales de contacto, como las redes sociales.

Todo esto demuestra la importancia de tener un **contact center profesionalizado**, dotado de los medios y tecnologías adecuados y, sobre todo, compuesto por equipos de personas cualificadas y motivadas, dirigidos por buenos profesionales con formación específica en la actividad.

Directores del Programa



Santiago Muñoz-Chápuli

Fundador y Socio Director de ON Soluciones

“ El programa recorre las principales competencias a desarrollar en los profesionales del Contact Center: Estrategia, Customer Experience, Nuevos Canales de Atención, Recursos Humanos y Desarrollo de Organizaciones, Procesos, Planificación y Dimensionamiento, Cuadros de Mando, Tecnología y Gestión de Proveedores. Profundiza en ellas a través de un enfoque práctico y dinámico, con casos reales y continua compartición de experiencias. ”



Ángel Vázquez

CEO de eCUSTOMER

“ El Programa Superior en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente, posee la adecuada combinación en el recorrido de todas las materias clave para esta "dirección y gestión de servicio al cliente". En su edición online combina la flexibilidad del eLearning con la cercanía, frescura y experiencia de un claustro de profesores apasionados por su profesión y expertos en las diferentes materias. ”

¿Quieres conocer la experiencia de nuestros directores?

Accede a nuestro canal de YouTube



El profesorado de ICEMD, el Instituto de la Economía Digital de ESIC, está compuesto por más de 500 reputados profesionales en su ámbito, que trabajan y lideran día a día las disciplinas que imparten.

Algunos componentes del claustro del PSDGSC

Pablo Asenjo	Director Comercial Canal Tiendas de Cataluña, Levante, Murcia y Baleares de Telefónica
Silvia María Castilla	Directora de Operaciones y Tecnología Atento EMEA de Atento
Marta Fernández Niño	Directora Plataforma SAC de Cetelem España. Grupo BNP Paribas
José Francisco Rodríguez	Presidente de Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes
Eduardo Malpica	Presales Manager Southern Europe de Altitude Software
Carlos Molina	VP Innovation & Consultoría de IZO
Santiago Muñoz-Chápuli	Fundador y Socio Director de ON Soluciones
María del Pilar Ocaña	Industrial Relations & Advice Manager de Sitel Ibérica Teleservices, S.A.
Rubén Pérez	Director Online Performance Marketing de acierto.com
Elena Pérez-Moreiras	Socia Directora de RH Asesores en RRHH-Multidiversidad Improving Network
Samuel Pulido	Principal Owner de Zero Experience
Raquel Serradilla	Executive VP Southern Europe de Altitude Software
Juan Manuel Vaquero	Director de Servicios y Atención al Cliente de Kyocera España
Ángel Vázquez	CEO de eCustomer Grupo
José Vázquez	Outsourcing & Conduct Manager Southern Europe de Chubb
Francisco Javier Vázquez	Jefe Redes Sociales de Movistar
José Luis Nieto Jiménez	Vicepresidente de la Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes

1 Servicio al cliente. Realidades y tendencias de la industria

- Evolución y realidad de la actividad
- La AEERC
- Claves de gestión
- Estrategia, tendencias y oportunidades
- Acercamiento a la experiencia de cliente

2 Experiencia de cliente, customer journey y el contact center

- Concepto customer experience y aplicación en el contact center
- Cómo puede el contact center influir en la experiencia del cliente
- Qué es el customer journey map, cómo se diseña y cómo se usa de forma eficiente
- Touchpoints telefónicos y optimización de cada uno
- El importante papel del contact center en el customer journey

3 Organización y gestión integral de RRHH en áreas de servicio al cliente

- Gestión integral de RRHH: una visión global
- Estructura de RRHH (roles en el contact center) y sistemas de gestión
- La incorporación de profesionales: visión general a un proceso de selección e integración eficaz
- Dirigir un contact center: introducción al liderazgo
- El coaching como modelo de desarrollo de profesionales en el contact center. Nuevas tendencias en desarrollo del talento y coaching

4 Nuevas tendencias en coaching y desarrollo del talento

- Dirigir un contact center: introducción al liderazgo
- El coaching como modelo de desarrollo de profesionales en el contact center
- Nuevas tendencias en desarrollo del talento y coaching

5 Relaciones laborales

- Conceptos básicos
- Ventajas e inconvenientes de diferentes formas de actuar en los principales asuntos relacionados con las relaciones laborales
- Normativa laboral básica, algunos aspectos de especial relevancia y jurisprudencia de aplicación
- El/los convenio/s colectivo/s
- Relaciones laborales y sindicatos

6 Diseño de las operaciones

- Metodología y ejemplos prácticos sobre cómo diseñar un servicio a ser operado desde un contact center. Mapa de procesos
- Alineamiento de la organización con la estrategia y los procesos
- Análisis del servicio
- BPO: palancas de externalización
- Optimización de la organización y gestión del cambio de las operaciones

7 Gestión de proveedores y modelos de relación

- Modelos de relación con proveedores
- Roles y responsabilidades de cliente y proveedores
- Mecanismos de evaluación de la relación
- Relación de proveedores en servicios offshore y nearshore
- Riesgos y gestión de conflictos
- Procesos de licitación

8 Workforce management

- Teoría de colas inbound
- Dimensionamiento outbound y back office
- Blending multicanal
- Forecasting: modelos de previsión de la demanda
- Scheduling: modelos de optimización de turnos
- Tracking: modelos de seguimiento y análisis de desviaciones

9 Cuadros de mando en dirección y gestión del servicio al cliente

- Metodología de diseño de cuadros de mando desde modelos de procesos
- Indicadores aplicables al entorno del contact center
- Indicadores de contacto y proceso
- Mejores prácticas en el análisis, diseño y construcción de cuadros de mando

10 Estándares de calidad aplicables a la gestión del servicio al cliente

- La calidad de servicio y la gestión del cliente
- Experiencia, empowerment y excelencia
- La calidad en la operación
- Métricas de calidad
- Calidad ofrecida, percibida y latente
- Cómo construir un plan de calidad

11 Gestión de campañas en dirección y gestión del servicio al cliente

- Objetivos de la campaña
- Definición del producto, público objetivo y BBDD
- Definición del perfil del agente y argumentarios
- Finales de la llamada
- Objetivos/incentivos. KPIS. Calidad
- Seguimiento. Cuenta de resultados

12 Tecnología multicanal. Del correo al chatbot

- Arquitectura y soluciones tecnológicas para:
 - Asistentes virtuales
 - Social media
 - Bots
 - Chat
 - Correo y web

13 Procesos de generación de leads a través de medios digitales

- El universo ecommerce
- Situación actual y el cliente como referente en la toma de decisiones de negocio
- Modelos de relación con el cliente: de la presencia a la distancia
- Herramientas de gestión del cliente en la web en tiempo real: call me back, click to call/chat, nuevos canales de comunicación
- Asistentes virtuales

14 Arquitectura de aplicaciones en servicios al cliente

- Elementos básicos de la arquitectura de aplicaciones del contact center
- Integración de aplicaciones y sistemas
- Cómo llevar a cabo un proceso de implantación tecnológica adaptado a las necesidades de nuestro servicio y cliente

15 Tecnología de voz

- Tecnología de gestión de contactos
- ACD: automatic call distributor. Conceptos básicos
- IVR/ASR/TTS
- CTI: computer telephony integration. Funcionalidades y prestaciones. Sistemas de marcación

16 Web & social media contact management

- 2.0, un servicio paradigma de cliente y de servicio
- Fases de implementación en redes sociales
- Monitorización y herramientas
- Gestión del social media contact center
- Identificación y gestión de los riesgos. Gestión de crisis

17 Gestión estratégica de la multicanalidad y la omnicanalidad

- Multicanalidad y omnicanalidad: aportación de valor a las compañías
- Diseñar una estrategia multi/omnicanal
- Experiencia de cliente en canal presencial/ desarrollo y desempeño en equipos presenciales

18 Dirección y control de gestión: imputación de costes y análisis financiero

- Costes y tipos de costes
- Cuenta de resultados y balance
- Amortización
- Puntos de equilibrio
- Imputación de costes
- Centros de coste y objetivos de coste
- Direct costing
- Costes ABC
- Costes de personal
- Retorno de inversiones

19 Diseño arquitectónico del contact center

- Elementos de diseño arquitectónico del contact center
- Estancias, mobiliario, equipamiento
- Diseño de lay outs
- Suministros y normativa
- Ergonomía en el puesto

20 Modelos de referencia en el contact center

- Modelos de referencia internacionales:
 - COPC
 - EN15838
 - IS18295
- Cómo diseñar y trabajar con un modelo de referencia

Cómo se estudia en ICEMD

Aula Virtual



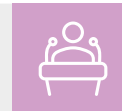
Acceso a los recursos del programa y la interacción con el director, claustro, compañeros y atención al alumno de ICEMD. El Aula Virtual está abierta las 24 horas y los 7 días de la semana.

100% Networking



Con el director, claustro y compañeros, apasionados de las disciplinas digitales que enriquecerán aún más la experiencia.

Lifelong learning



Eventos: ICEMD agrupa en iDigital sus iniciativas para fomentar la integración de las disciplinas de la Economía Digital en las estrategias de desarrollo profesional y de competitividad empresarial.

Opciones internacionales



Posibilidad de realización del International Business Experience, una semana de inmersión profesional con algunas de las compañías más relevantes de los países más atractivos (China, Inglaterra, Estados Unidos...).

Documentación



Documentación elaborada y actualizada por profesionales y expertos en la materia que te aportará todo lo que necesitas para el mayor aprovechamiento del programa.

Evaluación final



Serán de especial relevancia variables como el examen final, el proyecto y la participación activa en el programa.

Y además para online:

Seguimiento mediante tutorías



Para poner en común los aspectos más relevantes interactuando con el tutor y tus compañeros. Todas las tutorías se graban y están disponibles en el Aula Virtual.

Webinars



Clases presenciales en directo realizadas por profesionales del sector en activo sobre el temario del programa donde podrás interactuar con el profesor y con tus propios compañeros en tiempo real.

Flexibilidad de horario



Tú decidirás dónde, cuándo y a qué ritmo prefieres estudiar. Gracias al Aula Virtual, donde podrás acceder cuando lo necesites y dispondrás de todo el material del programa.

 **Presencial**

Duración

3 meses

Lugar

ICEMD - ESIC

Titulación

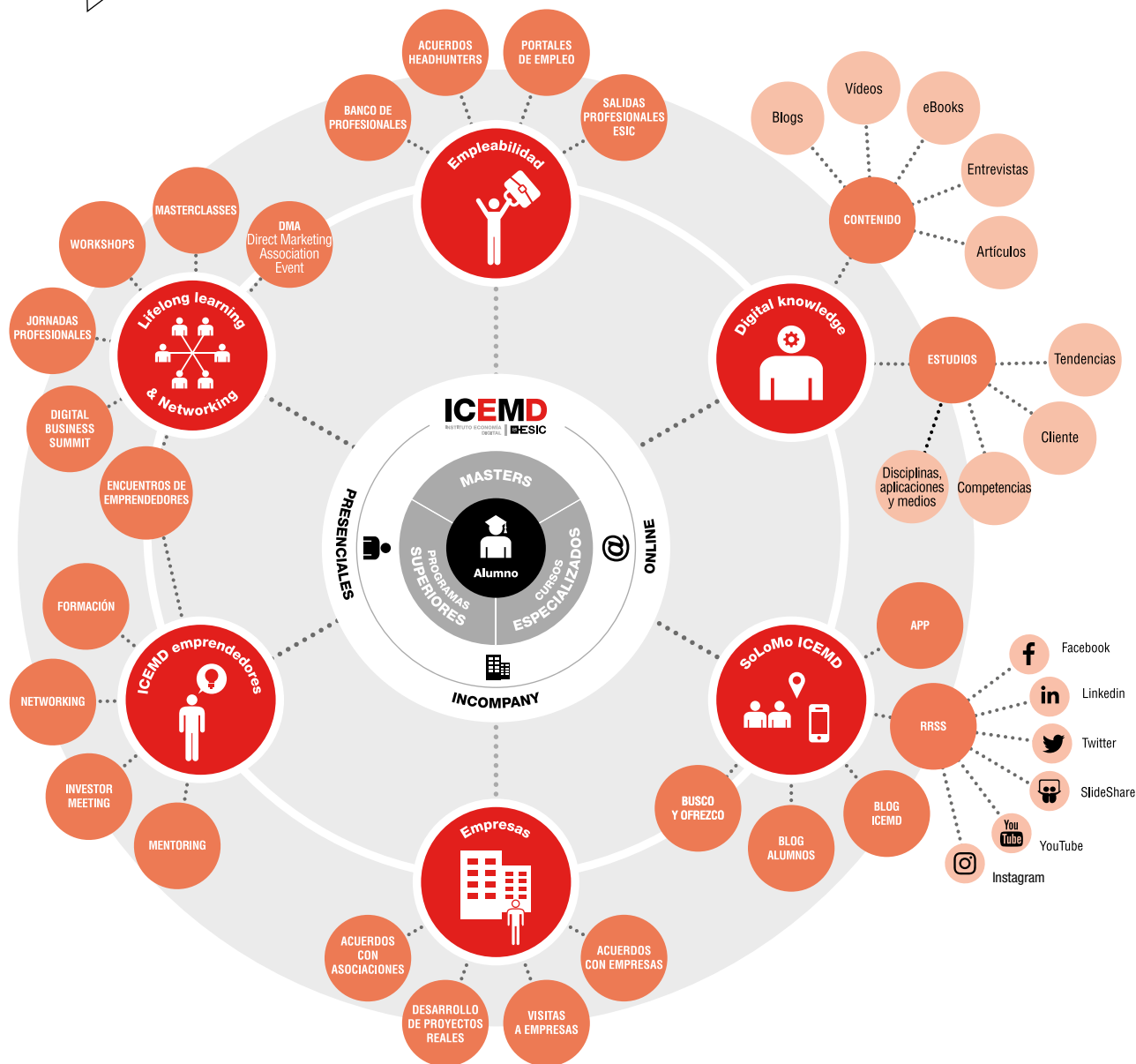
Diploma Programa Superior en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente

 **Online**

5 meses

Online

Ecosistema ICEMD



+20

+ de 20 años impartiendo formación en las disciplinas de la Economía Digital



Banco de Profesionales:
+ de 5.500 miembros



+ de 15.500 alumnos formados en marketing relacional, directo y digital



+ de 500 reputados profesionales en su ámbito componen el profesorado



Empleabilidad
La plataforma del Banco de Profesionales garantiza una conexión constante entre los más de **5.500 miembros** que la integran (alumnos y ex alumnos) y las **organizaciones** que demandan perfiles profesionales especializados en las disciplinas de la Economía Digital.



Lifelong learning & Networking
Formación continua y networking a través de múltiples actividades que contribuyen al desarrollo profesional y futuros profesionales de la Economía Digital.



Digital knowledge
Donde y cuando quieras. El contenido más relevante, los estudios y las últimas tendencias de la Economía Digital en múltiples soportes.



ICEMD emprendedores
El Instituto ofrece apoyo al emprendimiento empresarial promoviendo e impulsando actividades específicas dirigidas a perfiles de emprendedores dentro del marco de la Economía Digital.



SoLoMo ICEMD
Cada día más Social, Local y Móvil. Compromiso del Instituto con los miembros de la comunidad ICEMD.



Empresas
Integración del mundo empresarial en la formación y experiencia del alumno. Desarrollo de proyectos reales en nuestros programas, con la implicación directa de las principales empresas de cada sector.

MADRID
902 918 912
admisiones@icemd.com

BARCELONA
93 414 44 44
info.barcelona@esic.edu

VALENCIA
96 339 02 31
info.valencia@esic.edu

SEVILLA
95 446 00 03
info.sevilla@esic.edu

ZARAGOZA
976 35 07 14
info.zaragoza@esic.edu

MÁLAGA
95 202 03 69
info.malaga@esic.edu

PAMPLONA
94 829 01 55
info.pamplona@esic.edu

BILBAO
94 470 24 86
formacion@camarabilbao.com

GRANADA
958 22 29 14
master@esgerencia.com

GALICIA
IESIDE-VIGO
986 493 252
vigo@ieside.edu

GALICIA
IESIDE-A CORUÑA
981 185 035
coruna@ieside.edu

CURITIBA
0800 41 3742
esic@esic.br

BRUSQUE
0800 41 3742
esic@esic.br

ESIC

icemd



Esic

@icemd



@EsicEducation

linkd.in/ICEMD



tinyurl.com/ESIC-Linkedin

CanalICEMD



ESICmarketing

icemd



+EsicEs

icemd



esiceducation

www.esic.edu
www.icemd.com

REGÍSTRATE EN ICEMD



Edición 8. 09/2017

ICEMD
INSTITUTO ECONOMÍA
DIGITAL | **ESIC**

ESIC
BUSINESS & MARKETING SCHOOL

ae r c
Asociación Española de Expertos
en la Relación con Clientes



Condiciones y promociones especiales en programas de formación.



Lifelong learning & Networking.
+ 100 eventos al año.
+ 100 expertos líderes de la Economía Digital.
+ 4.000 asistentes al año.



Acceso a más de 200 artículos, entrevistas, casos...