



**PROGRAMA SUPERIOR
ONLINE EN DIRECCIÓN Y
GESTIÓN DE
SERVICIO AL
CLIENTE**



Enrique Benayas

Chief Innovation Officer
& Director Corporate Education
ESIC Marketing & Business School



Te doy la bienvenida a los Executive Programs de ESIC. A unos programas diseñados específicamente para atender las necesidades de los profesionales en roles de alta dirección, ejecutivos de nivel superior y profesionales funcionales en una organización.

Los Executive Programs se despliegan para proporcionar una formación avanzada y especializada que ayude a los ejecutivos a mejorar sus habilidades de liderazgo, de toma de decisiones, gestión estratégica y otras competencias relevantes para sus responsabilidades. Así, los Executive Programs de ESIC cubren los siguientes ámbitos de actuación:

- › **Management:** habilidades, liderazgo, visión, criterio y toma de decisiones.
- › **Customer:** marketing, e-commerce, ventas, growth, customer experience y revOps.
- › **Business Technology:** IA, blockchain, IoT y Big Data.
- › **Sostenibilidad:** impacto estratégico, propósito, social, económico y ambiental.
- › **Data:** gobernanza, analytics, políticas, modelos, calidad, seguridad y cumplimiento.
- › **Innovación:** cultura, escenarios futuros, procesos, metodologías y métricas.

En los Executive Programs también aplicamos diferentes metodologías según los objetivos de capacitación y las disciplinas que tratan. Pero todas con un mismo objetivo: que tengan un alto impacto. Se trata de lograr que para el participante supongan un antes y un después respecto a la forma de pensar, de definir, planificar, ejecutar, analizar y/o tomar decisiones. Y todo ello, respondiendo a los distintos niveles de empresa para los que se diseñan: C-Level, Directores, Managers o Especialistas.

Por tanto, podemos decir que los Executive Programs son la mejor forma para un profesional de estar continuamente capacitado para el desempeño y crecimiento profesional durante toda la vida de aprendizaje (onboarding, upskilling, reskilling, outskilling...) y para la capacitación continua de los equipos de una organización.

Esperamos contar contigo en este apasionante proceso.





TALENT IS THE BEST PARTNER



La misión de ESIC Corporate Education consiste en ayudar a las empresas a su transformación y a mejorar su competitividad e innovación continua a través de la capacitación de su talento y del impulso del liderazgo intelectual de sus equipos.

Las personas son nuestro principal activo y para nosotros es fundamental centrarnos en ellas.

En ESIC nos convertimos en el mejor partner de las empresas para cubrir todas sus necesidades de captación y dotación de talento, ofreciendo las mejores soluciones para mejorar la competitividad y sostenibilidad, creando nuevas sinergias y oportunidades dentro de las empresas.

Este concepto tan amplio resume la razón de ser de ESIC Corporate Education: que las empresas encuentren en el talento de Corporate a su mejor socio.





Programa Superior Online en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente

Hoy en día, con la enorme presión de la competencia, el servicio al cliente y la experiencia de cliente en un servicio de Call Center incide directamente en las ventas y en los resultados comerciales, y en la satisfacción y fidelización de los clientes.

Este programa te permitirá adquirir los conocimientos clave y la visión global necesaria para **gestionar equipos y operaciones en el ámbito Contact Center y áreas Venta y Servicio al Cliente**. Los nuevos medios digitales están abriendo posibilidades en la gestión, en este programa conocerás las herramientas y tecnologías más novedosas para aplicarlas en la optimización del servicio y las operaciones.

Por eso nace este nuevo programa de **ESIC Corporate Education**, para dar respuesta a las nuevas exigencias a las que se enfrentan las compañías y los profesionales de ventas, para que sean conscientes de la importancia de **tener un Contact Center profesionalizado**, dotado de los medios y tecnologías adecuadas y compuesto por equipos de **personas cualificadas y motivadas, dirigidas por buenos profesionales con formación específica en la actividad**.

¿Por qué estudiar el PS Dirección y Gestión de Servicio al Cliente?

Si hay una profesión que requiere conocimientos transversales es esta: **dirigir equipos y centros de venta y atención al cliente supone un reto en muy diferentes ámbitos y disciplinas**.

En la gestión entra en juego la optimización de las operaciones, procedimientos, gestión de equipos, liderazgo, motivación, experiencia de cliente, calidad, métricas y KPIs, tecnología, Inteligencia Artificial, etc. Dominar todos estos ámbitos, no es sencillo.

Adquirir los conocimientos clave en todas estas disciplinas, **de la mano de profesionales especializados en muy diferentes ámbitos y que acumulan una relevante experiencia**, permite no solo adquirir con profundidad estos conocimientos sino además la capacidad para conectarlos y convertirlos en iniciativas de optimización eficaz.

El papel de la tecnología, y las posibilidades de la Inteligencia Artificial, en este momento adquiere además un papel determinante. Estar actualizados en las posibilidades que ofrece es una competencia vital para el directivo y mando intermedio en venta y servicio al cliente.

Además el Programa Superior Online de Dirección y Servicio al cliente, cuenta la con dirección técnica de la Asociación Española de Expertos en relación con el cliente AEERC



¿A quién va dirigido?

Este programa está dirigido a diferentes perfiles en el ámbito contact center y gestión del servicio al cliente/ventas:

- Mandos intermedios en el ámbito contact center que quieren prepararse para crecer hacia nuevas responsabilidades.
- Directores de departamento o centros de servicio al cliente que quieren consolidar de forma estructurada y rigurosa conocimientos prácticos adquiridos en años de experiencia profesional.
- Directores generales o de áreas de negocio que necesitan entender mejor las claves operativas en áreas venta y servicio al cliente para optimizar la gestión en términos de P&L.
- Profesionales con background directivo en otras áreas, que adquieren nuevas responsabilidades en venta / servicio al cliente y necesitan liderar rápidamente y con eficacia en este nuevo ámbito.

Objetivos

1. **Adquirir de forma estructurada los conocimientos clave en gestión.**
2. **Desarrollar la capacidad para conectarlos** y generar propuestas eficaces para la optimización de nuestra realidad de empresa.
3. **Contrastar experiencias y visiones** para adquirir una mayor seguridad en la implementación de proyectos de optimización.
4. **Redescubrir la profundidad y riqueza de nuestra actividad**, siendo capaces de incrementar nuestra capacidad para impactar e ilusionar a nuestros equipos.

Metodología

Programa online, con 4 tutorías online en directo y 48 horas en webinars (formación presencial en remoto) con material complementario, ejercicios prácticos y proyecto final.

Esta metodología maximiza la flexibilidad para la realización y seguimiento del programa y al tiempo permite un mayor aprovechamiento y asimilación de conceptos, networking entre los participantes e interacción y co-learning entre participantes y ponentes.

Formato	Idioma	Duración	Horario
Online	Español	3 - 4 meses	Una clase a la semana. Miércoles de 19:00 a 22:00 horas. Más 6 talleres prácticos en directo

PSO Dirección y Gestión de Servicio al Cliente

PROGRAMA ACADÉMICO

Duración
6
meses

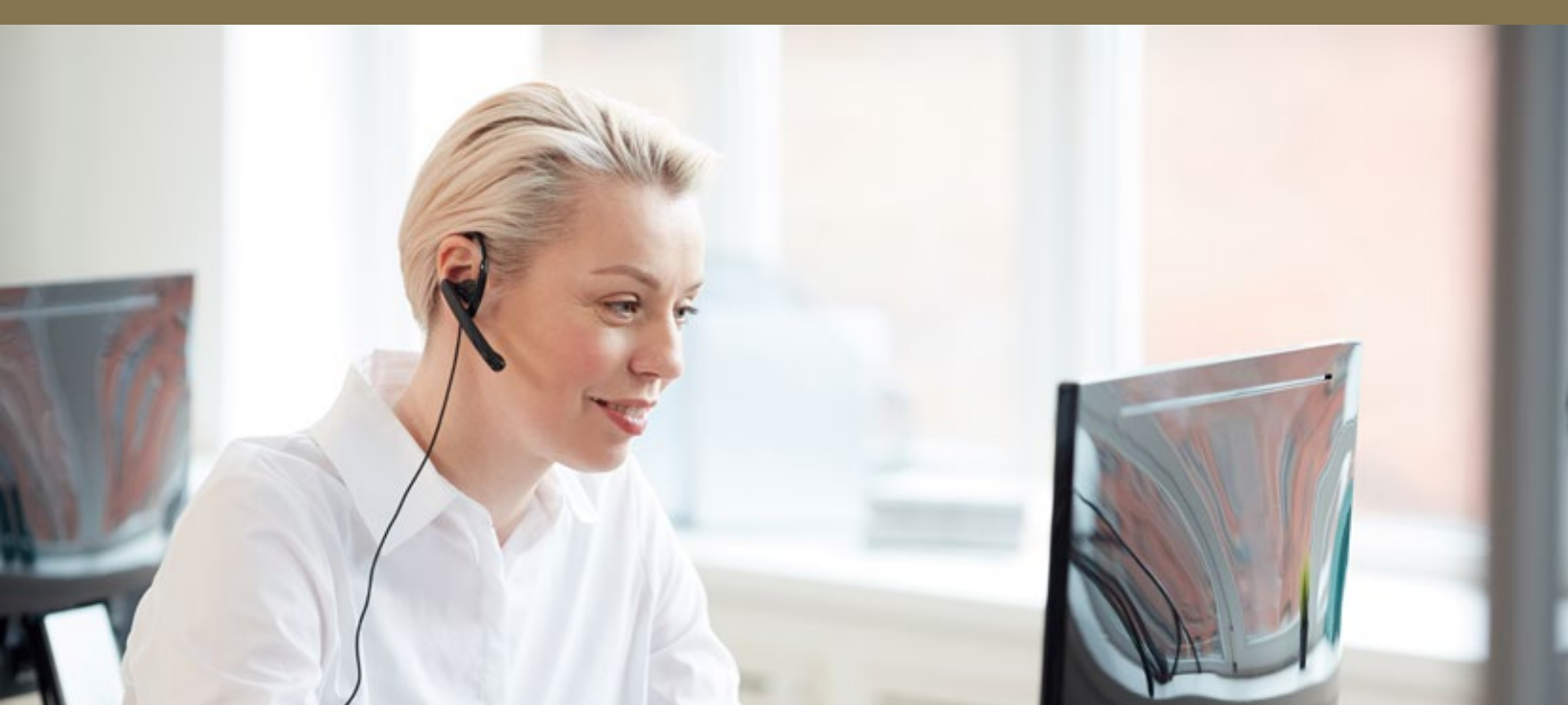


Os damos la bienvenida a la 18ª edición del Programa Superior de Dirección y Gestión del Servicio al Cliente.

El programa hace un recorrido perfectamente estructurado a lo largo de todas las materias clave. Es el resultado de muchos años recopilando el feedback de alumnos y profesores, incorporando mejoras y perfeccionando el enfoque en contenidos y metodología.

La clave del programa reside en los webinars (sesiones en directo por videoconferencia) que permiten a alumnos y profesores interactuar de un modo muy próximo al presencial, manteniendo la flexibilidad que ofrece el formato online.

En los webinars los alumnos interactúan con profesores, y entre sí, con referencia continua a la experiencia y al día a día. **La aplicabilidad de los contenidos es el continuo punto de referencia** en el recorrido.



- **1. Servicio al cliente. Realidades y tendencias de la industria**
 - > Una introducción al sector y un recorrido con la visión global que nos permite maximizar la capacidad para conectar contenidos a lo largo del programa
- **2. Experiencia de Cliente, Customer Journey y el Contact Center**
 - > Los conceptos y claves en Experiencia de Cliente, incluyendo todo lo que supone la metodología Customer Journey.
- **3. Organización y Gestión Integral de RRHH en áreas de Servicio al Cliente**
 - > El liderazgo unido a la gestión estructural para lograr equipos motivados y cohesionados.
- **4. Nuevas Tendencias en Coaching y Desarrollo del Talento**
 - > El coaching abordado de forma específica y disruptiva, algo clave en nuestro contexto del día a día en un contact center.
- **5. Relaciones Laborales y claves RGPD**
 - > El terreno laboral es una de las claves a dominar para gestionar con criterio y alineación con la legalidad.



- **6. Diseño de las Operaciones y Diseño arquitectónico del Contact Center**
 - > La visión global para la optimización y la generación de servicios de alta eficacia y eficiencia.
- **7. Workforce Management**
 - > Dimensionamiento contact center desde el rigor que nos aporta ErlangC.



- **8. Gestión de Proveedores y Modelos de Relación**
 - > La externalización de servicios, generación de un win-win, control de las operaciones, aprovechamiento del knowhow experto externo. Todas las claves en una actividad clave en nuestro sector.
- **9. Modelos de Referencia en el Contact Center Estándares de Calidad Aplicables a la Gestión del Servicio al Cliente**
 - > Modelos frente a los que medimos y con los que acreditar la calidad y precisión de nuestras operaciones.



10. Cuadros de Mando en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente

- > Métricas, KPIs y el modo de estructurar la información para conectarla con la gestión de forma efectiva.

11. Arquitectura de Aplicaciones en Servicios al Cliente Tecnología de Voz

- > Los sistemas de base que sustentan toda la actividad contact center, una visión imprescindible para implementar tecnologías adicionales de vanguardia.



12. Generación y gestión multicanal de leads

- > Desde la generación a la gestión del funnel en su conjunto, incluyendo la cualificación, nurturing y gestión conectada con el contact center.



13. Atención en Redes Sociales

- > La gestión desde Redes Sociales, un canal fundamental conectado tanto con lead management, como con el propio servicio al cliente.



14. Contact Center Automation: Aplicación de Inteligencia Artificial en el Contact Center

- > Las posibilidades de la IA, sus fundamentos y líneas de aplicación.

15. RPA & Chatbots

- > Desde un punto de vista muy práctico y aplicado recorreremos el modo de aprovechar la automatización robótica de procesos y los chatbots basados en IA.



16. Dirección y Control de Gestión: imputación de costes y análisis financiero

- > La orientación al control de costes y maximización del margen, en el rigor que la empresa requiere dentro de la dinámica P&L.

PARTE PRÁCTICA

Talleres



CASOS GRUPALES

- > **Reto 1:** Propuestas de optimización operativa.
- > **Reto 2:** Dimensionamiento del Contact Center.
- > **Reto 3:** Rentabilidad y costes. Impacto optimizaciones y ROI.

PROYECTO FINAL DE PROGRAMA:

- > Aplicado a **casos reales de empresa, en grupo**, los alumnos desarrollan un proyecto de optimización tutelado, donde aplican los conocimientos adquiridos y que al final del programa presentarán, y del que recibirán feedback por parte del tutor.

HERAMIENTAS QUE APRENDERÁS:

Aprenderás a manejar diferentes herramientas metodológicas y tecnológicas. Entre ellas:

- > Customer Journey.
- > NPS.
- > ErlangC.
- > ACD, CTI.
- > Inteligencia Emocional y Energética.
- > KPIs y Cuadros de Mando.
- > ISO, COPC, EFQM, TQM.
- > RPA: UiPath, Power Automate.
- > ChatGTP, Bard, Claude.

CARTA DEL DIRECTOR

De directivo a directivo



Desde hace 20 años, venimos impulsando este programa, con la inestimable colaboración de la AEERC (Asociación de Expertos en la Relación con Cliente), que participa en la dirección técnica del mismo.

Este programa se ha convertido en un referente sectorial, que **acredita un excelente nivel de formación en los profesionales que lo han recorrido**. Esto ha llevado a muchas empresas a enviar de forma continua a diferentes responsables y directores de su organización, facilitando una cultura estructurada de gestión y la garantía del despliegue de las mejores prácticas en las operaciones de sus centros de venta y atención al cliente.

Así mismo es muy frecuente encontrar como **requisito muy valorable en procesos de selección haber realizado el Programa Superior Online en Dirección y Gestión de Servicio al Cliente**. Muchos directivos son exalumnos del programa, y al seleccionar son conscientes de la aportación que genera el programa en los alumnos que lo han cursado.

Si algo caracteriza nuestra profesión es la necesidad de dominar múltiples facetas, en muy diferentes ámbitos: operaciones, procedimientos, tecnología, recursos humanos, costes, métricas y analítica, calidad, estrategia comercial, etc. **Este programa te permitirá adquirir valiosos conocimientos transversales en todas estas materias, a lo largo de 6 meses, de un modo práctico y aplicado.**

El momento que vivimos está determinado por el impacto de la tecnología y la IA en todos los ámbitos empresariales, y muy especialmente en venta y servicio al cliente, donde son claves para optimización del servicio y la experiencia, así como en los costes y eficacia operativa. **En el programa incorporamos edición a edición todas la novedades y tendencias** que te permitirán adquirir los conocimientos más disruptivos para aprovechar todas las oportunidades.

Finalmente, subrayar como aspecto absolutamente determinante al **claustró de profesores**. **Son la gran clave de éxito del programa: profesionales en activo, con muchos años de experiencia en diferentes ámbitos venta y servicio al cliente, un profundo conocimiento específico por materias**, y una pasión por nuestra profesión, por transmitir, por ayudar a crecer a otras personas y profesionalizar nuestra actividad, día a día.

El testimonio de tantos y tantos antiguos alumnos es la mejor referencia en la que apoyarte para tomar una decisión, que **marcará un antes y un después en tu trayectoria profesional**.

Te esperamos con ilusión.

Angel Vázquez García
Director del PSODGSC
Socio Director doobot.ai (Grupo eCUSTOMER)



CLAUSTRO DE DIRECTIVOS EXPERTOS

De directivo a directivo



Ángel Vázquez García
Director del programa. Socio Director de doobot.ai
(Grupo Customer).

Docentes



Miguel Ángel Carrasco Martínez
Director Atención al Cliente de Orange



Daniel Almodóvar Herráiz
Innovation Delivery Manager de MAPFRE.



Gregorio Pantoja Labrador.
Director de Digital Sales & Service
en Santander España.



Santiago Muñoz-Chapuli Oriol
Socio Director de ON Soluciones.



Esmeralda Mingo García
Directora General de Zelenda CEX.



Alejandro Villarroya Corrochano
Social Media Manager de Vodafone



Raquel Serradilla Juan,
General Manager de Palantir Technologies.



Juan Manuel Vaquero Zorrilla
Director General de ADI Consulting.

+58 años

Innovando y formando profesionales globales para la empresa y el marketing. Fomentando el emprendimiento y la economía digital.

Fundada en 1965 ESIC tiene la misión de formar profesionales con valores éticos, que den respuesta a las necesidades de una organización y una sociedad en constante transformación. Nuestra alta vinculación con el entorno empresarial nos ha facilitado enlazar docencia y realidad empresarial, pudiendo dotar a todos los programas de la flexibilidad que permite a los profesionales que salen de nuestras aulas, estar realmente capacitados para enfrentarse a los retos de las organizaciones modernas, de forma, que afronten el futuro con posibilidades reales de éxito.

Llevamos más de cinco décadas en las que hemos generado programas innovadores impartidos por un profesorado cualificado de excelente perfil académico, probada experiencia docente y reconocida trayectoria profesional. Promovemos un elevado número de actividades donde contamos con la presencia de relevantes miembros de la empresa: conferencias, foros, masterclasses, practice days, etc.

¿Por qué en ESIC?

- › **Reputación de más de 50 Años:** ESIC es una institución educativa con una rica historia de más de 50 años en la enseñanza de marketing y negocios. Esta tradición y experiencia consolidan su liderazgo en el campo y garantizan un enfoque de calidad en la formación.
- › **Pioneros en Marketing:** Como pioneros en la enseñanza del marketing, ESIC ha estado a la vanguardia de las tendencias y prácticas en marketing durante décadas. Esto significa que obtendrás una educación que se basa en la experiencia y se adapta a los últimos desarrollos en el campo.
- › **Red de Alumni:** La comunidad de exalumnos de ESIC incluye a muchos profesionales exitosos en el mundo del marketing y los negocios. Al unirse a ESIC, tendrás acceso a una red valiosa de contactos que puede abrir puertas y oportunidades en tu carrera.
- › **Programas adaptados a la actualidad:** ESIC se enorgullece de mantener sus programas académicos actualizados con las últimas tendencias y tecnologías. El curso avanzado que estás considerando se centra en estrategias online en redes sociales y ventas áreas cruciales en la era digital actual.
- › **Compromiso con la Excelencia:** ESIC tiene un compromiso sólido con la excelencia académica y el éxito de sus estudiantes. Los docentes altamente calificados y la metodología de enseñanza de vanguardia garantizan que obtendrás una educación de alta calidad que te preparará para destacar en el campo del marketing online y la tecnología.



+66.000 Antiguos alumnos



12 Campus en España y alianzas estratégicas en 5 continentes



Acuerdos con +125 universidades en 4 continentes



Primeras posiciones en rankings empresariales



5 ÁREAS
UNIVERSITY
Postgrado
Ciclos formativos (CFGs)
ESIC Corporate Education
Formación ONLINE



AMPLIA INFORMACIÓN Y VISÍTANOS EN EL CAMPUS DE ESIC BUSINESS & MARKETING SCHOOL

PARA QUE PUEDA PROFUNDIZAR EN TUS NECESIDADES DE FORMACIÓN, LAS DE TUS EQUIPOS O TU EMPRESA

**Av. Juan XXIII, 12
28224 Pozuelo de Alarcón, Madrid**

HABLA CON TU ASESOR DE ESIC CORPORATE EDUCATION

MADRID
91 452 41 00
info.madrid@esic.edu

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

VALENCIA
96 361 48 11
info.valencia@esic.edu

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

ZARAGOZA
97 635 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
95 822 29 14
master@esgerencia.com

