



Certificación Universitaria en Servicio y Experiencia de Cliente

#CulturaGTI.


PLANTA UNO
MERCADO

 Instituto
Universitario de
Ciencias
Empresariales

Sobre el programa

La Certificación Universitaria en Servicio y Experiencia de Cliente (CUSE) es un programa integral de formación diseñado para desarrollar organizaciones centradas en la experiencia de clientes y colaboradores.

El programa se estructura en dos etapas complementarias y progresivas que conforman un mismo recorrido formativo.

- La primera instancia, *CUSE Total Experience Management*, la base de formación en estándares de experiencia de clientes y colaboradores.
- La segunda instancia, *CUSE Hospitality*, profundiza en la aplicación avanzada de estos principios en contextos de servicio, con foco en hospitalidad, personalización y excelencia operativa.

De esta manera, la certificación propone un camino formativo continuo, que combina visión estratégica, herramientas de gestión y aplicación práctica para diseñar experiencias memorables, fortalecer la cultura organizacional y generar ventajas competitivas sostenibles.

Este enfoque permite a los participantes comprender, diseñar y liderar la experiencia total dentro de sus organizaciones, integrando clientes, colaboradores y procesos en un mismo sistema de valor.

Perfil de participantes

Está dirigido a gerentes o líderes de servicio, *chefs* ejecutivos, emprendedores y empresarios del rubro *hospitality* que busquen profesionalizar la gestión de la experiencia de clientes y equipos en sus organizaciones.



1º Parte | CUSE *Total Experience Management*

Objetivos

Estandarización global: institucionalizar protocolos de servicio alineados con estándares internacionales de excelencia

Ingeniería de la experiencia: diseñar y mapear el *Customer Journey* para identificar y reducir puntos críticos de fricción

Gestión por indicadores: implementar métricas de satisfacción (NPS, CSAT, CES) vinculadas a la rentabilidad del negocio

Liderazgo en hospitalidad: desarrollar equipos de alto rendimiento con cultura de servicio y rol de embajadores de marca

Duración: 7 semanas - Encuentros sincrónicos: una clase semanal de 2 h cada una
Carga horaria total: 32 h

Contenidos

Módulo 1| Cadena de valor de la experiencia: la visión estratégica

Tendencias del comportamiento y consumo. Del "despacho" a la "hospitalidad". Los pilares del modelo E(A)AP en el contacto humano. El negocio como proceso de entrega de valor.

La cadena de valor de la experiencia. Qué es la cadena de valor desde la perspectiva de la experiencia. Cómo cada área impacta en el cliente, incluso sin contacto directo (todos somos responsables de la experiencia, todos vendemos experiencia). Interdependencia organizacional. Experiencia interna como base de la experiencia externa.

Módulo 2| *Journey Map* del cliente. Arquitectura del viaje de clientes (CX)

Customer Journey Map universal. Identificación de momentos críticos donde el cliente evalúa su experiencia o es el "momento de la verdad".

Qué es un Asesor 360° y su rol dentro del *journey* del cliente. Etapas universales del *journey*: Descubrimiento, Primer contacto, Evaluación, Decisión, Entrega, Soporte/Pos-venta. Fidelización. Referidos. Omnicanalidad coherente. Comunidad. Rol emocional en la decisión. Concepto eje: toda organización tiene un *journey*.

KPI de experiencia. Liderazgo de experiencia en la era digital: gestión omnicanal, liderazgo remoto y cultura de cercanía.

Módulo 3| *Playbook* de comportamientos observables. El estándar WOW.

Etapas del *Employee Journey Map* universal. Qué es un *playbook*. Traducción de valores a conductas observables.

Competencias WOW: empatía profesional, claridad comunicacional, estabilidad emocional, responsabilidad sistémica, proactividad experiencial, IA aplicada a la personalización.

Módulo 4| Cultura y Bienestar del colaborador: el corazón late desde adentro

Modelo de bienestar integral. Dimensiones: Bienestar emocional - Bienestar relacional - Bienestar profesional - Bienestar organizacional - Bienestar de propósito.

Trabajo final

Modelo de aplicación en organizaciones.

2º Parte | CUSE Hospitality

Objetivos

Codificación del lujo: dominar rituales y protocolos de hospitalidad alineados a estándares de alta gama

Personalización basada en inteligencia: utilizar datos y perfiles para diseñar experiencias personalizadas que superen expectativas

Gestión del intangible: dirigir estética, atmósfera y comunicación no verbal como parte del valor de marca

Eficiencia operativa invisible: optimizar procesos de *back office* para potenciar la experiencia en el *front office*

Duración: 5 semanas – Encuentros sincrónicos: una clase semanal de 2 h cada una
Carga horaria total: 20 h

Contenidos

Módulo 1| Escenografía y atmósferas de clase mundial

- *Sensory service design* (luz, sonido, aroma). Casos: Azafrán y Riccitelli.
- Ética y estética (Estrella verde Michelin).
- Auditoría de puntos de contacto físicos.
- Sustentabilidad como narrativa de marca.

Módulo 2| Ingeniería del *backstage* (procesos rígidos)

- Del *Journey al Service Blueprint* (línea de visibilidad).
- Estándares *Skyteam/AA* aplicados.
- *Briefings* de 10 min.
- Estandarización de la excelencia.

Módulo 3| *Storyselling* y narrativas de marca

- La narrativa como diferencial competitivo. Casos: Casa Vigil y Angélica.
- El equipo como curador de marca.
- *Upselling* a través del relato, no del precio.

Módulo 4| Maestría del *recovery* (recuperación de oro)

- Protocolos Ritz-Carlton de resolución. Protocolo "Michelin" de error cero.
- Psicología del cliente de alto perfil.
- Gestión de la falla en vivo.
- El post-servicio y la fidelidad absoluta.

Trabajo final

Modelo de aplicación en organizaciones.

Equipo académico

Claudia Verónica Vázquez — 🇨🇺 CEO & *Founder* de *InnovaRH*

Ex Directora de Calidad y Cultura Organizacional en Toyota del Pilar.

Referente en excelencia operacional y transformación cultural.

Ariel Goldvarg — 🇨🇺 *Coach Ejecutivo & Speaker Trainer*

Referente en comunicación organizacional. Entrenador de TEDx *Speakers*.

Autor de numerosas publicaciones en liderazgo, comunicación y resolución de conflictos.

Ivana Contin — 🇨🇺 *Guest & Customer Experience* en *Susana Balbo Unique Stays*

Ex Líder de Experiencia en Aerolíneas Argentinas.

Experta en diseño de experiencias premium e implementación de normas de calidad y estándares internacionales.

Juan Marque — 🇨🇺 *Speaker, Profesor, Consultor*

Ex Gerente General Peugeot Citrôen PSA, Ex Presidente Assist Card International, Asesor Jefe Misión de Paz de Colombia (OEA).

Referente en cultura organizacional y bienestar corporativo.

Verónica Sánchez — 🇨🇺 *Housekeeping Manager* en *Spfitel Buenos Aires*

Ex Líder de servicio "The Vines of Mendoza" y Chozos Resort / Dragonback State.

Especialista en gestión del servicio y experiencia del cliente.

Juan Pablo Giménez Melo — 🇺🇸 *Co-founder* de *Giménez Melo Company*

Psicólogo, experto en experiencia del consumidor.

Se dedica a la producción de eventos *premium* en San Francisco, California.

Invitados/as especiales

Ximena Díaz Alarcón — 🇨🇺 CEO & *Founder* de *Youniversal*

Especialista en comportamiento del consumidor e *insights*.

Aporta mirada estratégica para diseñar experiencias centradas en las emociones del cliente.

André Faleiros — 🇨🇦 *Director de Administración de Festival International du Film sur l'Art*

Ex *Talent Manager Cirque du Soleil*.

Especialista en experiencias de alto impacto en entornos de entretenimiento de clase mundial.

Gina Daza Zapateiro — 🇨🇺 *Master en Dirección de Recursos Humanos de Avianca*

Vicepresidente de Cultura Organizacional de Avianca Colombia y Europa.

Referente en cultura organizacional y gestión del talento humano.

Nadya Llanos Nemanič — 🇨🇺 *Directora de Cultura GTI*

Experta en cultura organizacional y bienestar del colaborador.

Trabaja sobre el impacto de la cultura en la experiencia del cliente.

José Miguel Caro Lasso — 🇨🇺 *Chief Happiness Officer* en *Plurum*

Experto en cultura organizacional y diseño de experiencia del colaborador.

Referente en modelos de remuneración y bienestar corporativo.

Certificación Universitaria en Servicio y Experiencia de Cliente

Inversión total del programa CUSE

Total Experience Management

+

Hospitality

Descuento especial | Edición de apertura: 50% off

Argentina: 4 cuotas de \$180.000 - Internacional: USD 500

#CulturaGTI.

PLANTA UNO
MERCADO

iUOE Instituto
Universitario de
Ciencias
Empresariales