

# Taller Customer Service Experience: del servicio operativo al liderazgo en experiencias I EN DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \* -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. \* -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

## CONVOCATORIAS

**28/01/2026 - 30/01/2026**

Modalidad: En Directo ( 12 horas )

Precio: 540,00€ + I.V.A.

Precio Socio: 430,00€ + I.V.A.

Lugar: AECHorario: 9 a 13h

\* -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad.

\* -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

Bonificación máxima FUNDAE: 156€. Consulta condiciones en la pestaña «Más Información».

## FINALIDAD

### EL NUEVO LIDERAZGO EN ATENCIÓN AL CLIENTE: DEL CONTROL OPERATIVO A LA CREACIÓN DE EXPERIENCIAS MEMORABLES.

Durante años, los equipos de atención al cliente han sido vistos —y gestionados— como centros de coste, sin embargo, hoy el servicio **ya no se mide solo por su capacidad para resolver incidencias, sino por su poder para crear relaciones duraderas, experiencias diferenciales** y momentos que refuerzan la promesa de marca.

La Atención al Cliente se convierte por tanto en un espacio estratégico donde se construye —o se rompe— la experiencia de cliente. En cada conversación, en cada queja, en cada error bien gestionado, se juega la fidelidad, la reputación y la coherencia de marca.

Por eso, el **Servicio de Atención al Cliente** es mucho más que un canal de resolución: es **el lugar donde la promesa de marca cobra vida** o se desvanece. En ese entorno, el papel del manager es decisivo.

**Liderar un servicio memorable** también implica integrar herramientas clave de experiencia de cliente:

- > Comprender los Customer Journeys de la atención al cliente,
- > Conocer los arquetipos de cliente,
- > Comprender cómo se vincula la promesa de marca con el script de la llamada, etc

Este curso te invita a **liderar la Atención al Cliente como un experto en Experiencia de Cliente**, liderando equipos capaces de generar experiencias memorables.



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)

# Taller Customer Service Experience: del servicio operativo al liderazgo en experiencias I EN DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \* -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. \* -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

## OBJETIVOS

### 📍 OBJETIVOS DEL CURSO

- ✦ **Conectar la estrategia de experiencia de cliente con la operativa diaria del servicio.**
- ✦ Romper la brecha entre lo que diseñan los equipos de dirección y CX y lo que realmente viven los clientes en su relación con el front office.
- ✦ **Transformar la atención de “resolución de incidencias” a “creación de experiencias memorables”.** Aprender a convertir los momentos difíciles en oportunidades emocionales que refuercen la relación con el cliente.
- ✦ Reforzar el rol del servicio como ‘**momento de la verdad**’ donde se confirma la promesa de marca.
- ✦ **Ayudar a los equipos a comprender su impacto real en la experiencia global del cliente.** Empoderar a managers y jefes de servicio como líderes y embajadores de la experiencia.
- ✦ **Incorporar herramientas de experiencia de cliente (Customer Journey, arquetipos, balance emocional, voz del cliente...)** para diseñar, personalizar y mejorar las interacciones de servicio.
- ✦ **Impulsar un liderazgo emocionalmente inteligente y orientado a propósito,** capaz de inspirar a los equipos y construir una cultura de servicio sólida, humana y memorable.



## METODOLOGÍA Y PROFESORADO

### PROFESORES

- > **Milagros Moreno Esteso** Fundadora y Partner de Customer Projects



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)

# Taller Customer Service Experience: del servicio operativo al liderazgo en experiencias I EN DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \* -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. \* -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

## PROGRAMA

### MÓDULO 1 – LA NUEVA ERA DEL SERVICIO: EXPERIENCIAS QUE DEJAN HUELLA

- > Entender el nuevo papel de la atención al cliente como palanca de valor en la experiencia del cliente y en la reputación de marca.

### MÓDULO 2 – CÓMO CONVERTIR INTERACCIONES NEGATIVAS EN MEMORABLES

- > Aprender a transformar cualquier conversación difícil o negativa en una experiencia positiva y memorable para el cliente. De agentes a Embajadores de experiencia de cliente

### MÓDULO 3 – GESTIÓN EMOCIONAL EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE: EMOTIONAL BALANCE

- > Comprender y gestionar el impacto emocional de las interacciones tanto en clientes como en las personas que les atienden.

### MÓDULO 4 – HERRAMIENTAS DE EXPERIENCIA DE CLIENTE APLICADAS AL SERVICIO

- > Aplicar herramientas clave del CX para diagnosticar, personalizar y mejorar el servicio de atención al cliente: Customer Journey aplicado a la Atención al Cliente, Arquetipos de cliente, rediseño de experiencias, etc..

### MÓDULO 5 – MEDIR PARA TRANSFORMAR: INDICADORES QUE IMPORTAN

- > Cómo alinear los KPIs de Atención al Cliente y CX: redefinir los indicadores de calidad del servicio con un enfoque centrado en la experiencia del cliente. Qué medir para mejorar la experiencia (más allá del AHT).

### MÓDULO 6 – LIDERAZGO DE SERVICIO: FORMAR, INSPIRAR, TRANSFORMAR

- > Desarrollar las competencias de liderazgo necesarias para construir equipos comprometidos con la experiencia del cliente y que comprendan su impacto en la misma.



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)