

Taller Recovery Experience: Cómo convertir los errores en lealtad 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

26/05/2026 - 27/05/2026

Modalidad: En Directo (8 horas)

Precio: 405,00€ + I.V.A.

Precio Socio: 320,00€ + 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: 104€. Consulta condiciones en la pestaña «Más Información».

FINALIDAD

Los errores son inevitables: lo verdaderamente decisivo no es que ocurran, sino cómo reacciona la organización cuando las cosas salen mal.

En un entorno donde los clientes comparan, comparten y opinan en tiempo real, una mala experiencia puede multiplicarse y dañar la confianza en segundos. Sin embargo, una gestión brillante del error puede lograr el efecto contrario: reparar, sorprender y fidelizar.

Recovery Experience propone un cambio de mirada: ver el error no como una amenaza, sino como un momento de verdad capaz de fortalecer la relación con el cliente y aumentar su fidelidad. Convirtiendo así cada error es una oportunidad de oro para demostrar valores, empatía y compromiso.

Este enfoque actualiza la gestión clásica de reclamaciones, incorporando principios y metodologías de Customer Experience e integrándola en la estrategia global de experiencia de cliente orientada a la productividad y la fidelización.

Este curso combina la evidencia académica de diferentes autores con las mejores prácticas empresariales, para enseñar a diseñar procesos y habilidades que transformen una experiencia negativa en una historia positiva de confianza y reparación

Porque cuando una empresa sabe disculparse con honestidad, compensar con inteligencia y aprender con humildad, el cliente no solo perdona: se vincula y admira.



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es

Taller Recovery Experience: Cómo convertir los errores en lealtad 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

Al finalizar, los participantes serán capaces de:

- ✦ Comprender la psicología del cliente ante un fallo.
- ✦ Diseñar y gobernar un sistema de Service Recovery eficaz y medible.
- ✦ Implementar protocolos de disculpa y reparación con criterios de justicia percibida y costes controlados.
- ✦ Medir el impacto del recovery en retención, valor de vida del cliente y ROI.
- ✦ Reforzar la confianza a través de la transparencia y la coherencia.
- ✦ Empoderar al equipo con marcos de decisión y autonomía escalonada para resolver “a la primera”.



METODOLOGÍA Y PROFESORADO

Metodología

La **Formación en Directo AEC** es una nueva metodología basada en las clases presenciales pero trasladadas al entorno virtual. **La tecnología permite “ofrecer y recibir clase”** te encuentres donde te encuentres... sin necesidad de desplazarte, facilitando la interacción y la sensación de inmediatez y cercanía.

Una formación que integra a la perfección las clases en directo de los expertos, con la práctica y la permanente colaboración entre los participantes:

- > **Clases en directo**, prácticas e interactivas, impartidas por nuestros expertos en la materia.
- > **El profesor** combina la exposición del contenido con ejercicios y/o dinámicas de grupo, sobre casos reales, potenciando la práctica.
- > La clase está diseñada para **favorecer la interactividad entre el profesor y alumnos** favoreciendo la resolución de dudas y el intercambio de experiencias entre profesionales.
- > Las clases en directo están integradas con nuestro **Aula Virtual** donde, adicionalmente, estarán disponibles los **materiales didácticos** en formato fácil de interiorizar y descargables; y **otros ejercicios y evaluaciones** necesarios para afianzar los conocimientos.

Tras la finalización, los alumnos recibirán el **certificado de aprovechamiento del curso** en formato digital.

Este Programa también está disponible en **modalidad In Company**, formación a medida para tu empresa.

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

Taller Recovery Experience: Cómo convertir los errores en lealtad 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. EL CONCEPTO DE SERVICE RECOVERY: COMPRENDER EL VALOR ESTRATÉGICO DEL ERROR

> En este módulo se analizará el papel del Service Recovery como elemento clave de la gestión de la experiencia de cliente, así como la diferencia entre resolver y recuperar.

MÓDULO 2. PSICOLOGÍA DEL CLIENTE ANTE EL FALLO

> Comprender las reacciones emocionales, cognitivas y conductuales del cliente cuando algo sale mal. Se aprenderá a interpretar las expectativas de justicia, confianza y empatía que determinan su disposición a seguir vinculado a la marca.

MÓDULO 3. TÉCNICAS DE RECOVERY EXPERIENCE

- > Desarrollo y aplicación de un proceso estructurado de Service Recovery.
- > El participante aprenderá a estructurar disculpas efectivas y anticiparse a las reclamaciones mediante una recuperación proactiva.

MÓDULO 4. ESTRATEGIA Y ROL DEL MANAGER EN LA CULTURA DE RECUPERACIÓN

> Entender el papel del líder en la creación de una cultura de confianza y aprendizaje, así como a integrar la Recovery Experience en la gestión diaria del equipo.

MÓDULO 5. MÉTRICAS Y REPORTING DEL RECOVERY EXPERIENCE

> Proporcionar indicadores y métodos de seguimiento que permitan evaluar el impacto real de las acciones de recuperación. Midiendo el valor retenido, integrando la Voz del Cliente en la mejora continua.

Este curso combina una **visión estratégica** con un enfoque **práctico y experiencial**. La metodología incorpora ejercicios prácticos, dinámicas de reflexión y espacios para compartir experiencias entre participantes. Todo el contenido está diseñado para que el participante pueda **llevarse ideas, herramientas y mensajes accionables en su día a día**.



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es