

# LIDERAR AL CLIENTE

## Temario

### CLASE 1: Client Management

- ¿Qué es el client management?
- Distintos tipos de clientes
- Experiencia de producto: conocimiento

### CLASE 2: Ritual de la experiencia

- Comprender los pasos de la experiencia del cliente
- Los 5 pasos de la experiencia efectiva

### CLASE 3: Quejas y Objeciones

- Diferencia entre queja y objeción
- Monitoreo y seguimiento de quejas
- Técnicas efectivas para resolver quejas
- Recupero del servicio

### CLASE 4: Gestión de la experiencia 360

- Customer Journey Mapping: ¿Qué es?
- Descubriendo momentos Wouch en el servicio
- Diseño de Journey Map