

La Dirección de Educación Continua

Le invita a participar en el:

**Diplomado Gestión y Consultoría en Servicio al Cliente  
con Atención en Medios Digitales**

**Objetivos:** Este diplomado busca concientizar a los participantes sobre la importancia de conocer, practicar, comunicar, exigir y evaluar, para mejorar continuamente el manejo de clientes en todas las áreas comerciales, tanto en empresas privadas como en entidades gubernamentales, optimizando así la calidad de la atención al cliente.

**Dirigido a:** Público en general, personal de Empresas, Entidades Públicas y Emprendedores que interactúan a diario con personas, ya sea de manera presencial o a través de medios electrónicos.

**Inicio:** sábado 01 de agosto 2026

**Horario:** jueves 6:30 p.m. a 9:30 p.m. (Virtual – Plataforma Microsoft Teams)  
Sábados 8:30 a.m. a 12:30 p.m. (Presencial - Instalaciones USMA)

**Modalidad:** Semipresencial

**Facilitador:** Especialista en el área

**Módulos a desarrollar:**

- Gestión estratégica y Cultural de excelencia en el servicio. Liderazgo y psicología de la comunicación, habilidades críticas
- Canales y Gestión Estratégica en la Cadena de Valor. Ecosistemas de distribución. tipología empresarial y manejo de las empresas de servicio.
- Especialización Sectorial, Reingeniería de Procesos y Gestión Pública. Manejo del servicio en entidades oficiales. S.A.C en la cadena de la construcción.
- Transformación Digital, Ecosistemas Electrónicos y el Sistema IMEO
- Consultoría Estratégica, Metodologías de Medición y Auditoría bajo el Sistema IMEO, y su aplicación en métricas de satisfacción.

**Duración:** 120 horas

**Incluye:** Acceso a la Plataforma Microsoft Teams, Carpeta, Bolígrafo y Certificado de culminación USMA

**Síguenos en nuestro Instagram: @usmaeduc**