

# Experiencia del servicio – Escuela de aprendizaje experiencial Cotelco

## SEMINARIO

### FECHA:

23, 25, 27, 30 de octubre  
1, 3, 7, 9, 10, 17, 21, 23, 24, 28, 30 de noviembre  
6 de diciembre de 2023.

### INTENSIDAD HORARIA:

48 horas híbridas:  
26 virtuales  
22 presenciales.

### MODALIDAD:

#### Presencial:

7 de sep.  
Hotel Tequendama  
Cra. 10 N° 26-21  
Salón Bolívar 1  
14 de sep.  
Hotel Tequendama  
Salón Guadalupe  
Piso 17  
5 de oct.  
Hotel Tequendama  
Salón Guadalupe  
Piso 17

#### Sincrónico:

Fechas restantes.

### DESCRIPCIÓN

La escuela de experiencia del servicio, busca que el participante desarrolle la sensibilidad, las actitudes y las conductas que se requieren para implementar una estrategia eficaz de servicio a los clientes, así como el desempeño de los procesos comerciales y operacionales de la entidad.

### OBJETIVO

Lograr que la comunicación eficaz y el servicio al cliente se conviertan en un elemento decisivo y rentable para los establecimientos.

### DIRIGIDO A

Personal gerencial, administrativo y operativo de establecimientos de alojamiento y hospedaje.

### CONTENIDO

**Módulo 1: Liderazgo Potenciando el Ser**  
3 sesiones virtuales: **23, 25, 27 de octubre** / 8:00 a 10:00 a.m.  
**Instructora:** Ximena Vargas A.

Generar un cambio en el paradigma de SER gerente para repotenciar la excelencia operacional y lograr un liderazgo inspirador.

- Liderazgo inspirador.
- Liderazgo consciente.

### CONTENIDO

**Módulo 2: Gerencia: las competencias y los valores**  
3 sesiones virtuales: **30 de octubre, 1 y 3 de noviembre** / 8:00 a 10:00 a.m. **Instructor:** Alfonso López

Responsabilidades del gerente frente a su público, los stakeholders, los aliados, los clientes y los proveedores.

- Modelo de valores. Las competencias de un gerente para impulsar a su organización en la consecución de las metas propuestas. INDICADORES para medir su impacto y su gestión.

### CONTENIDO

**Módulo 3: Relaciones**  
3 sesiones virtuales: **7, 9, 10 de noviembre** / 8:00 a 10:00 a.m.  
1 sesión presencial: **17 de noviembre** / 8:00 a 12:00 m.  
1:00 a 5:00 p.m. **Instructora:** Ximena Vargas A.

Los clientes no están prestando atención a lo que les dice. Debe cambiar el discurso. Debe empezar a construir relaciones.

- Relaciones: Para poder entender las relaciones con los demás es necesario entendernos a nosotros mismos. Comprenderemos la motivación de nuestros comportamientos, pudiendo así modificarlos o llevarlos al máximo potencial. Una vez identificado el propio estilo de comportamiento, se entiende también el de los demás, permitiendo esto tratar a los demás como les gusta que los traten para generar relaciones de valor. (Capital relacional)
- Negociación, no es vender, es construir relaciones desde la apropiación de cada estilo de liderazgo, aprenderemos a crear espacios de negociación que impacten e inspiren nuestra experiencia de servicio. La venta es la consecuencia de cultivar sólidas relaciones comerciales.

### CONTENIDO

**Módulo 4: Detalles que enamoran**  
1 sesión presencial: **24 de noviembre** / 8:00 a 11:00 a.m.  
1:00 a 3:00 p.m. **Instructora:** Angélica Carbonell

Un servicio memorable transforma la indiferencia en preferencia. Por encima del producto y el precio, es el cuidado y la forma como se sienten tratados lo que hace la diferencia.

- El vicio de servir SERVICIO. Creando experiencias memorables.
- Proceso de Servicio: Los clientes no se van, son las compañías las que los dejan ir por prestarles un mal servicio.
- Creatividad e Innovación: Mapa de Empatía Gaps de Servicio.

### CONTENIDO

**Módulo 5: Elementos para Generar una Experiencia de Bienestar**  
2 sesiones virtuales: **21, 23 de noviembre** / 8:00 a 10:00 a.m.  
**Instructora:** Catalina Cano

En los últimos dos años, nuestro bienestar (físico y mental) ha adquirido un lugar protagónico en nuestra escala aspiracional, llegando a considerarse como un "must have" en los lugares en los que permanecemos todos los días (nuestras viviendas, donde trabajamos, donde estudiamos), y más aún en esos lugares especiales que disfrutamos de manera ocasional, como hospedarnos en un hotel y en los variados tipos de alojamientos que nos permiten experimentar momentos memorables en nuestros destinos turísticos.

- Tomando como referencia los parámetros de medición de bienestar en espacios habitables del sistema de certificación WELL, los participantes harán un recorrido por los diferentes elementos del espacio físico, los procesos de mantenimiento y las diferentes ofertas de servicio que un hotel podría tener en cuenta para maximizar la experiencia de bienestar de sus clientes durante su estadía (calidad del aire, calidad del agua, iluminación, confort térmico, protocolos de mantenimiento, alimentación, actividad física, conexión con la naturaleza, bienestar mental).

### CONTENIDO

**Módulo 6: El consumidor de la experiencia**  
2 sesiones virtuales: **28, 30 de noviembre** / 8:00 a 10:00 a.m.  
1 sesión presencial: **6 de diciembre** / 8:00 a 12:00 m.  
1:00 a 5:00 p.m.  
**Instructores:** William Moscoso / Angélica Carbonell

- Estrategia de servicio.
- Desarrollando la creatividad.
- Proceso de satisfacción.
- Diseño del modelo de experiencia.
- Practicas.

### VALOR

**Afiliados activos:**  
\$350.000  
IVA incluido

**Afiliados suspendidos:**  
\$390.000  
IVA incluido

**No afiliados:**  
\$500.000  
IVA incluido

### INSCRIPCIONES

1. Diligencie el formulario de inscripción en el siguiente enlace: <https://forms.office.com/r/zuv1XfBksn>
2. A su correo llegará la confirmación del cupo, junto con la prefectura y certificación bancaria.