CURSO · INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Postventa y Fidelización de Clientes con Inteligencia Artificial

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
E-learning + tutor en vivo	**8 horas cronológicas**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Diseña experiencias de postventa, personaliza el seguimiento y genera recompra y recomendación con apoyo de Inteligencia Artificial.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de diseñar estrategias de postventa y fidelización con apoyo de inteligencia artificial, gestionando seguimiento, satisfacción, comentarios y campañas de recompra y recomendación.

DIRIGIDO A

Vendedores, personal de postventa y servicio al cliente, emprendedores, ejecutivos de cuenta, supervisores y responsables de fidelización y experiencia de clientes.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Identificar momentos críticos después de la compra e indicadores de retención
- Gestionar contactos de seguimiento, comentarios y reclamos
- Recuperar clientes insatisfechos
- Usar IA para clasificar comentarios, personalizar mensajes y analizar encuestas de satisfacción
- Diseñar campañas de recompra, referidos y un plan de fidelización

CONTENIDOS

Módulo 1: Fundamentos de postventa

- Momentos críticos después de la compra
- Expectativas, satisfacción y experiencia
- Indicadores de retención

Módulo 2: Seguimiento y recuperación

- Contactos posteriores a la venta
- Atención de comentarios y reclamos
- Recuperación de clientes insatisfechos

Módulo 3: Inteligencia Artificial aplicada

- Clasificación de comentarios
- Mensajes personalizados
- Encuestas y análisis de satisfacción

Módulo 4: Fidelización y crecimiento

- Campañas de recompra y renovación
- Recomendaciones, referidos y testimonios
- Creación del plan de fidelización

METODOLOGÍA

Combina contenidos conceptuales con ejercicios prácticos, mapa de postventa, encuestas y secuencias de fidelización, aplicados a casos adaptados a la industria de la empresa cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

Contenido propuesto y adaptable. Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.