UNIVERSIDAD LE CORDON BLEU® | Programa de Extensión Universitaria



CURSO:

Diseño de la Experiencia del Cliente para Negocios Gastronómicos y Hoteleros

Potencia la experiencia del cliente para impulsar el crecimiento del negocio.

INICIO: 14 de diciembre

HORARIO	DURACIÓN	MODALIDAD	Inversión
Lunes y miércoles 7:00 p.m. a 10:00 p.m.	6 Sesiones / 18 horas	100% online en vivo	Pago único (30% dto.) S/ 829 ~~(S/ 1,184)~~

Cada experiencia positiva fortalece la relación con el cliente y genera nuevas oportunidades de crecimiento.

Este curso te permitirá diseñar experiencias memorables que fortalezcan la relación con el cliente en negocios gastronómicos y hoteleros. Aprenderás a identificar puntos de contacto clave, gestionar estratégicamente cada interacción y generar experiencias que impulsen la satisfacción, fidelización y crecimiento del negocio.

¿Por qué estudiar en la Universidad Le Cordon Bleu?

Presencia Internacional
+2,000 profesionales capacitados en Perú, México, EEUU, España y más. Somos parte del crecimiento del sector en toda América y Europa.

Somos el Referente
Lideramos la capacitación especializada en hospitalidad y alimentos. Donde otros siguen, nosotros marcamos el camino.

Docentes de Talla Mundial
Aprende con expertos reconocidos en el ámbito nacional e internacional, cuya experiencia y visión global enriquecen cada enseñanza.

Certificación de Prestigio
Obtén un certificado respaldado por la Universidad Le Cordon Bleu, líder mundial en gastronomía y hospitalidad.

Dirigido a

- Propietarios, gerentes y administradores de restaurantes, cafés, hoteles y negocios gastronómicos.
- Profesionales de marketing, ventas y atención al cliente del sector hospitality.
- Chefs ejecutivos y gestores gastronómicos interesados en mejorar la propuesta de valor de su negocio.
- Emprendedores que deseen fortalecer su marca y la experiencia que ofrecen.



Logros de aprendizaje

Definir la identidad, la promesa y la estrategia de marca de negocios de servicios.

Diseñar experiencias memorables y coherentes para comensales y huéspedes.

Gestionar la percepción, la reputación y la fidelización, midiendo el impacto en ventas y valor de marca.

Tu plan de especialización

Identidad, Promesa y Estrategia de Marca en Servicios
- Identidad, propósito y promesa de marca.
- Estrategia de marca y posicionamiento diferenciado.
- Marca en negocios gastronómicos y hoteleros.

Diseño de Experiencias Memorables para Comensales y Huéspedes
- Recorrido del cliente y puntos de contacto.
- Dimensión sensorial y ambientación del servicio.
- Momentos de verdad y creación de recuerdos.

Coherencia de Marca en la Operación del Servicio
- Alineación entre la promesa de marca y la entrega del servicio.
- Cultura de servicio y rol del equipo.
- Estándares y protocolos de atención.

Storytelling y Comunicación Experiencial para Restaurantes y Hoteles
- Construcción de la narrativa de marca.
- Storytelling en carta, espacios y canales digitales.
- Comunicación que transmite la experiencia.

Gestión de Percepción, Reputación y Fidelización
- Percepción del cliente y gestión de expectativas.
- Reseñas, reputación y recuperación del servicio.
- Estrategias de fidelización y recurrencia.

Experiencias que Impulsan Ventas y Métricas de Valor de Marca
- Vínculo entre experiencia, ticket promedio y recompra.
- Indicadores: NPS, satisfacción y valor de vida del cliente.
- Plan de acción para implementar mejoras.

La experiencia que respalda tu aprendizaje

Magíster

María Teresa Bazo

Especialista en administración y marketing con experiencia en hotelería y turismo, enfocada en la gestión estratégica de servicios para maximizar la experiencia del cliente.

Ha liderado proyectos de diseño y optimización de servicios en reconocidas empresas del sector, con un enfoque en innovación y atención personalizada.



Requisitos técnicos mínimos y recomendados:

- Conexión internet casa mínimo 15 Mbps.
- Recomendable >= 20 Mbps.
- Conexión internet móvil 4G como mínimo.



Certificado emitido por el Programa de Extensión Universitaria de la Universidad Le Cordon Bleu.

¡Tu crecimiento profesional empieza aquí!

Contáctanos por cualquiera de nuestros canales oficiales:

Av. Salaverry 3180, Magdalena del Mar

(+51) 953 488 968

informes@ulcb.edu.pe

NOTA IMPORTANTE:
Este programa tiene carácter formativo y no constituye una formación profesional en nutrición.
No habilita para prescribir dietas ni realizar intervenciones nutricionales a terceros, actividad reservada a profesionales titulados y colegiados en nutrición.

El contenido del programa está orientado a comprender la nutrición aplicada al ejercicio físico, el rendimiento deportivo y el fitness desde un enfoque educativo.

La Universidad Le Cordon Bleu Perú se reserva el derecho de reprogramar o cancelar los cursos que no cuenten con el número mínimo de inscritos establecidos por la institución.
Se reserva el derecho de modificar la plana docente de acuerdo a disponibilidad o cambios en el programa.
Los trámites de retiro o cambio solo se realizan hasta 10 días antes del inicio de clases. Caso contrario deberá asumir la penalización correspondiente. El pago realizado no está sujeto a devolución ni transferencia, el retiro no modifica el monto comprometido a pagar.
El retiro es solo académico y no económico.