

CRONOGRAMA

SESIÓN	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	MODALIDAD	PROFESORES
Bienvenida	miércoles, 25 de febrero de 2026	6:00 p.m. a 7:00 p.m.	1	Virtual	Dirección del programa
Introducción a la Excelencia en el Servicio		7:00 p.m a 9:00 p.m	2	Virtual	Marcus Thiehl
Alineación Estratégica	viernes, 27 de febrero de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Juan Pablo Soto
El Viaje de las Partes Interesadas	martes, 3 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Juan Pablo Soto
Análisis de las Brechas en el Rendimiento del Servicio	jueves, 5 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Juan Pablo Soto
Diseño de Experiencias de Servicio	martes, 10 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Felipe Reinoso
Optimización de Procesos de Servicio	jueves, 12 de marzo de 2026	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Marcus Thiehl
El "Servicescape"	viernes, 20 de marzo de 2026	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	8	Presencial Cartagena	Marcus Thiehl
El factor humano en el servicio					
Gestión de fallos del servicio					
Sostenibilidad en el diseño del servicio					
Medición y seguimiento de la calidad del servicio	sábado, 21 de marzo de 2026	8:00 a.m. a 12:00 p.m.	4	Presencial Cartagena	Marcus Thiehl
Caso final					
			24		

Duración: 12 horas de sesiones sincrónicas y 12 horas de sesiones presenciales

NOTA: ESTE CRONOGRAMA ESTÁ SUJETO A CAMBIOS EN SUS FECHAS, CONTENIDOS Y PROFESORES