

CURSO ESPECIALIZADO

CUSTOMER EXPERIENCE



ÁREA: Marketing y Gestión Comercial



MODALIDAD

Online
Asincrónico



HORARIO

Asincrónico



DURACIÓN

6 semanas



INVERSIÓN

S/ 1,000*

* Pregunte por nuestros descuentos y financiamiento sin Intereses. Consulte por nuestros términos y condiciones.

MODELO DE APRENDIZAJE EN 3 PASOS



1 INSPÍRATE

Conoce los objetivos del curso.



2 APRENDE Y PRACTICA

Conoce el nuevo material que estimula el autoaprendizaje y practica lo aprendido.



3 APLICA Y COMPARTE

Comparte tus experiencias y recibe feedback.

Basado en Modelo de aprendizaje de tres pasos de **Laureate Advantage Courseware**



Desarrollar un **modelo de gestión de la Customer experience** en una organización.



LUIGI CASANOVA CHIABRA

Facilitador

Especialización en Customer Experience por el Disney Institute, EE.UU y ESAN. Actualmente es Director/Consultor en SHOW CX.

TEMARIO

MÓDULO 1: Introducción y estrategia

- Introducción, Concepto y beneficios de Customer Experience
- Modelo de Gestión de Customer Experience
- Promesa de Marca y Estrategias genéricas de Customer Experience

MÓDULO 2: Investigación y cultura

- Técnicas de Investigación del Cliente
- Herramientas de Customer Experience - Arquetipo de Clientes y Customer Journey Map
- Cultura de Experiencias

MÓDULO 3: Diseño de experiencias e indicadores

- Diseño de Experiencias Sensoriales físicas y digitales
- Diseño de Servicio, Procesos y Políticas Eficientes
- Diseño de la Relación con Clientes
- Indicadores claves de gestión en Customer Experience