

CURSO CORTO **REMOTO**

EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX)



Actualmente resulta clave la forma como los clientes perciben sus interacciones con productos y servicios. Hoy las experiencias definen el éxito o fracaso de un negocio, e impactan directamente en las ganancias.

Por ello hoy resulta indispensable contar con profesionales de Customer Experience (CX) al interior de las organizaciones en capacidad de desarrollar e implementar una estrategia de CX que conduzcan al éxito del negocio.

Los consumidores actuales ya no sólo esperan que las marcas cubran sus necesidades, también quieren ver sus expectativas superadas en cada experiencia que tienen con la marca.

Es así que el CX comienza a tomar mayor relevancia encontrándonos en la necesidad de dar un paso más allá dándole un valor agregado a nuestros procesos estratégicos y operativos poniendo en el centro de nuestras acciones al cliente. En una época en que los clientes tienen acceso a una gran cantidad de datos sobre las empresas y sus competidores, la experiencia del cliente es la única fuente sostenible de ventaja competitiva.

OBJETIVOS DEL CURSO:

Este Curso te permitirá conocer las seis disciplinas de la experiencia del cliente: Estrategia, Comprensión del cliente, Diseño, Medición, Gobernanza y Cultura. Con una metodología basada en el aprendizaje teórico y práctico, aprenderás haciendo.

TEMAS:

- Fundamentos de CX
- Estrategia con foco en el cliente
- Medición de la percepción del cliente
- Entendimiento del cliente
- Diseño de la experiencia
- Proyecto final

MODALIDAD REMOTA

Aprende desde la comodidad de tu hogar, sin perder tiempo ni dinero en movilizarte, con nuestros cursos remotos. Los cuales se darán en 6 sesiones, a través de la plataforma **Blackboard Collaborate (educación sincrónica)**, donde podrás conversar con tu profesor en tiempo real. Además, tendrás las clases grabadas por si deseas consultarlas en cualquier momento.



En caso de cancelación de una clase por motivos de fuerza mayor, la clase será reprogramada en la misma frecuencia (día de la semana); en tal caso el curso podría extenderse por una semana adicional.



Conoce el **inicio de clases y los horarios** en nuestra web:

[isil.pe/cursos](https://www.isil.pe/cursos)

DOCENTE:



Melissa Orihuela

Especialista en social media e innovación, investigación, estrategia y analítica digital con mención en "Marketing de Contenidos".

Consultora de Marketing Digital en NEO Consulting. Se ha desempeñado como líder de proyectos de investigación en Customer Experience en sectores de educación, e-commerce, retail, bancas y seguros. También como gestora y analista de canales digitales en el Grupo La República.

Comunicadora egresada de la Universidad Nacional Federico Villarreal con especialidad en Comunicación Audiovisual.

BENEFICIOS DE LLEVAR LOS CURSOS CORTOS DE ISIL EDUCACIÓN EJECUTIVA:



**MATERIALES
PUNTUALES**



**EN SÓLO
3 SEMANAS**



**CURSOS
INTENSIVOS**

INFORMES E INSCRIPCIONES:

T.: (01) 706-0000 | Anexos: 4303 / 4300
ee@isil.pe | isil.pe/cursos

ISIL / EDUCACIÓN
EJECUTIVA