

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN **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:

A partir de este curso, recibirás conocimientos fundamentales sobre Experiencia de Usuario, que te permitirá:

- / Desarrollar el pensamiento crítico al momento de evaluar los diferentes aspectos de la experiencia de uso de productos y servicios.
- / Poner en práctica técnicas y herramientas adquiridas mediante la resolución de retos de diseño con enfoque centrado en las personas.
- / Aplicar técnicas de feedback para la mejora continua.
- / Diseñar productos y/o servicios basados en la solución de problemas y necesidades de usuarios.

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 **ISIL+ (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

TEMARIO

- Fundamento de CX. El valor y beneficios de la Experiencia del Cliente
- Estrategia con Foco en el Cliente: Planificación, diseño y gestión de procesos
- Medición de la percepción del Cliente
- Entendimiento del Cliente: Herramientas
- Diseño de la experiencia
- Presentación Trabajo Final

¿POR QUÉ DE LLEVAR LOS CURSOS CORTOS DE ISIL EDUCACIÓN EJECUTIVA?



**CURSOS
INTENSIVOS**



**ESPECIALÍZATE
EN 6 SESIONES**



**HORARIOS
ADECUADOS**

INFORMES E INSCRIPCIONES:

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

ISIL EDUCACIÓN
EJECUTIVA