

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN **EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX)**

Campus Miraflores
Inicio: 30 de abril



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.

Al finalizar el curso el participante estará en capacidad de:

- / Conocer el valor de la Experiencia del Cliente (CX)
- / Conocer los conceptos claves de CX
- / Comprender y manejar las herramientas clave de la gestión de CX (Customer Journey, NPS etc.).
- / Comprender el Impacto Económico de la Gestión de CX
- / Conocer y manejar las 6 dimensiones de la Estrategia de CX
 - 1.-Estrategia con Foco en el Cliente,
 - 2.-Medición de la percepción del Cliente,
 - 3.-Entendimiento del Cliente,
 - 4.-Diseño de la experiencia,
 - 5.-Cultura centrada en el cliente,
 - 6.-Gobierno.



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

INFORMACIÓN GENERAL:

DURACIÓN: 8 semanas, una vez por semana.

CAMPUS MIRAFLORES (Av. Benavides 778)

Horario: Martes de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.

Inicio: 30 de abril

INVERSIÓN

PRECIO GENERAL:

S/ 1,400

PRECIO CORPORATIVO (3 inscritos a más):

S/ 1,316

PRECIO PREFERENCIAL (-15% hasta el 15 de abril):

S/ 1,190

PRECIO COMUNIDAD ISIL (-20%):

S/ 1,120

DOCENTE:



Carlos Ramos

Consultor Senior y Head del área de Customer Experience en Neo Consulting. Amplia experiencia liderando más de 30 proyectos de Innovación, Customer Experience y UX en el mercado local.

Comunicador de la Pontificia Universidad Católica del Perú, con estudios de especialización en Data Driven Marketing (UP). Google Analytics Individual Qualification y Google Adwords. Gestor de proyectos multidisciplinarios en el sector financiero, seguros y educación. Asimismo ha capacitado a diversas empresas en metodologías de innovación como Design Sprint, Lean Startup y Experience Mapping.

BENEFICIOS DE LLEVAR LOS CURSOS CORTOS DE ISIL EDUCACIÓN EJECUTIVA:



**MATERIAS
PUNTUALES**



**UNA VEZ
POR SEMANA**



**CURSOS
INTENSIVOS**

INFORMES E INSCRIPCIONES:

T.: (01) 706-0000 | Anexos: 4303 / 4300

ee@isil.pe | isil.pe/cursos

ISIL CAMPUS MIRAFLORES: Av. Benavides 778

ISIL / EDUCACIÓN
EJECUTIVA