

ACERCA DEL CURSO



TEMARIO



DOCENTE



CONTÁCTANOS



curso de especialización **Customer Experience - CX**

Área: Marketing y Gestión Comercial

Inicio
17.06.26



Clases a distancia

Virtual en vivo



Horario

Miércoles
6:30 p.m. a 10:30 p.m.

Duración: 24 h / 1.5 meses



Inversión

S/ 1,900*

*Pregunta por nuestros descuentos y consulte por los términos y condiciones con nuestros asesores de venta.

Descubre los conceptos y técnicas clave para analizar al público e implementar estrategias que brinden las mejores experiencias a tus clientes.



ACERCA DEL CURSO



TEMARIO



DOCENTE



CONTÁCTANOS



LUIGI CASANOVA*

Docente

Maestro en Dirección de Marketing y Gestión Comercial por la UPC. Especialización en Customer Experience por el Disney Institute, EE.UU y ESAN. Ha sido parte del área de marketing y gestión humana en LATAM Airlines, Corporación Lindley y McDonald's. Actualmente es Director/Consultor en SHOW CX.



El enfoque de Customer Experience (CX) ayuda en la detección de puntos de dolor para mejorar la experiencia de un cliente, antes, durante y después de un servicio o la compra de un producto.

ACERCA DEL CURSO



TEMARIO



DOCENTE



CONTÁCTANOS



Temario*

Módulo 1: Estrategia e investigación centrada en el cliente

- Evolución de las Experiencias
- Definición de Customer Experience
- Modelo de Gestión de Experiencia del Cliente
- Estrategias de CX
- Técnicas de Investigación en Customer Experience.
- Gestión de la Voz del Cliente (VoC)

Módulo 2: Herramientas de Customer Experience

- Diseño de Arquetipos de Clientes
- Diseño del Customer Journey Map
- Herramientas de Medición: NPS Customer Effort Score
- Customer Satisfaction

Módulo 3: Diseño de Experiencias

- Cultura de Experiencias
- Experiencia de Marca
- Experiencia de Producto
- Experiencia Sensorial
- Principios de UX
- Diseño del Servicio
- Alineamiento de Políticas & Procesos
- Relación con clientes

Módulo 4: Indicadores y Métricas de Customer Experience

- Indicadores y cuadro de mando de Customer Experience
- Economics de Experiencias
- ROI de Customer Experience
 - Costo de Adquisición del Cliente
 - Customer Lifetime Value



ACERCA DEL CURSO



TEMARIO



DOCENTE



CONTÁCTANOS



Contáctanos

Teléfono: 419 2800
(opción 3)

Av. Cádiz 446 - 450
San Isidro

Escríbenos:

jordy.ramos@upc.pe
913 027 654

branko.santamaria@upc.pe
993 316 583

