

ACERCA DEL CURSO



TEMARIO



DOCENTE



CONTÁCTANOS



curso de especialización **Customer Experience - CX**

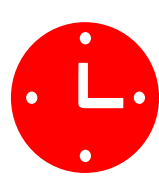
Área: Marketing y Gestión Comercial

Inicio
10.02.26



**Clases a
distancia**

Virtual en vivo



Horario

Martes
18:30 a 22:30

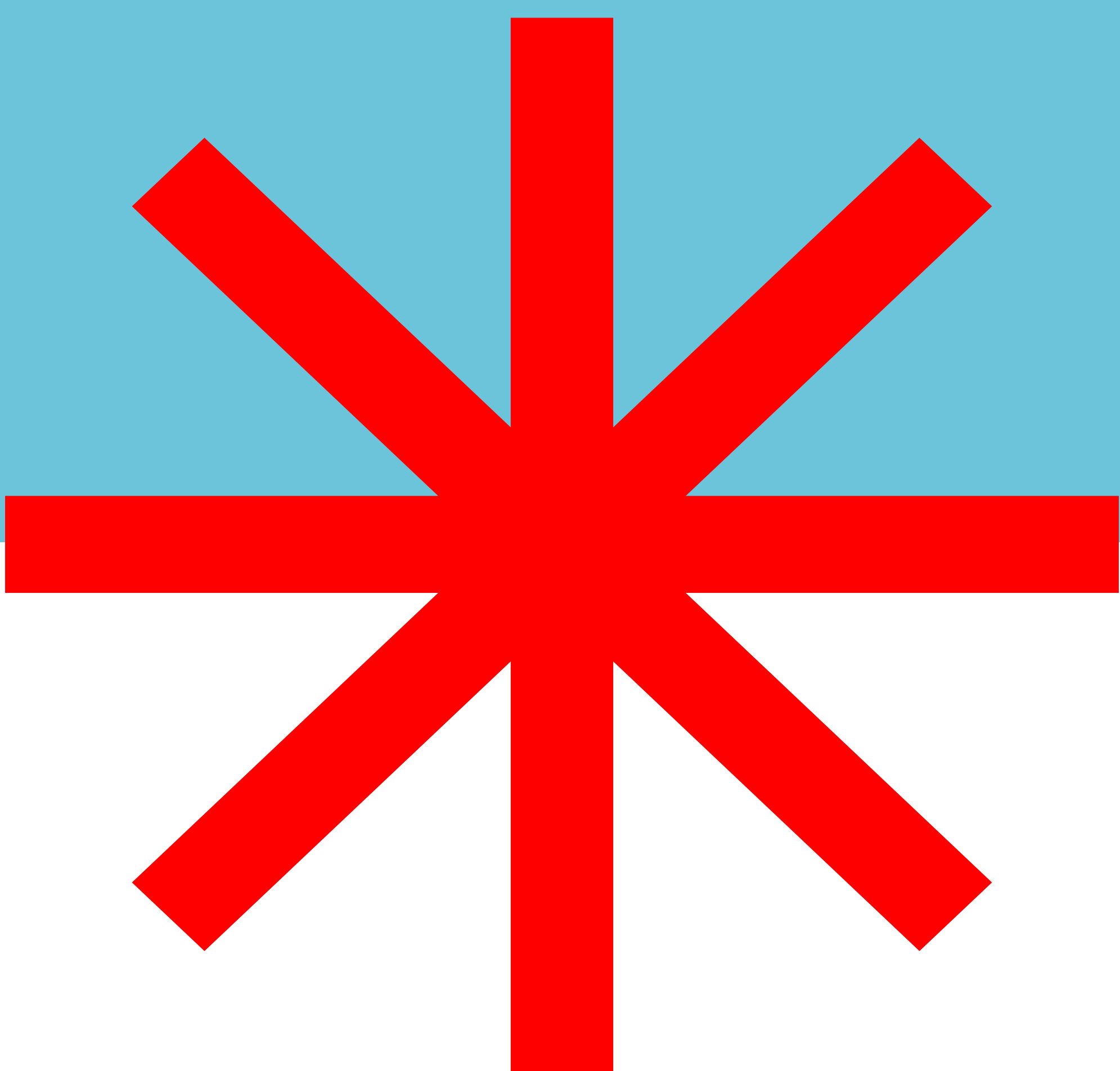


Inversión

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:
sandra.hidalgo@upc.pe
913 027 654

