



CUSTOMER EXPERIENCE:
HERRAMIENTAS PARA
FIDELIZAR A TUS CLIENTES



CURSO VIRTUAL



100% ONLINE
EN TIEMPO REAL



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**EDUCACIÓN
CONTINUA**

MODELO DE APRENDIZAJE

30 horas
12 horas online
18 horas offline



MENTORING

- ▶ Tutoría de expertos para la toma de decisiones de los estudiantes



APRENDER HACIENDO

- ▶ Combina la teoría con la práctica



FOCO EN LA VIDA REAL PROFESIONAL REAL

- ▶ Aprendizaje basado en casos y experiencias reales



FLIPPED CLASSROOM + MICROLEARNING

- ▶ Sesiones Síncronas: 4 sesiones de 3 horas vía zoom
- ▶ Foros: Te retamos a proponer estrategias relacionadas a la sesión
- ▶ Lecturas complementarias: Documentos que te ayudarán a enriquecer el tema o sesión
- ▶ Videos de casos o actividades: 4 minutos en videos grabados zoom
- ▶ Autoevaluación: Consolida lo aprendido durante la sesión

CURSO

CUSTOMER EXPERIENCE: HERRAMIENTAS PARA FIDELIZAR A TUS CLIENTES

DOCENTE

Antuané Ramirez Llosa

- ▶ Economista de la Universidad del Pacífico con un MBA en el IE en Madrid
- ▶ Ampla experiencia en desarrollo de proyectos estratégicos y transformación digital



RESUMEN

Las personas están en la constante búsqueda de buenas experiencias y esto es algo que las empresas saben. Por ello, es importante escuchar a los clientes, pues de ellos vienen los comentarios más certeros para mejorar cualquier proceso empresarial: ya sea dar a conocer una marca o mejorar un producto o servicio final.

TEMARIO



Sesión 1: ¿Qué es la experiencia cliente?

- ¿Por qué es importante?
- Conceptos básicos
- ¿Cómo se integra con los objetivos del negocio?



Sesión 2: Herramientas para la evaluación del CEX

- Mapas de empatía
- Customer Journey Map
- Blue print de procesos



Sesión 3: Programa Voz del Cliente

- Definición
- Medición
- Feedback



Sesión 4: Herramientas de medición de la satisfacción del cliente

- Internas: análisis de data
- Externas: encuestas, NPS, CE, etc.
- KPI de impacto en el negocio



Sesión 5: Casos prácticos de empresas líderes y referentes



CERTIFICADO POR
36 HORAS ACADÉMICAS



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**EDUCACIÓN
CONTINUA**

Aprende **y** crece

Informes

Zahira Bazan Cristobal




Whatsapp: 924 258 332

Teléfono: 715-3335 anexo: 287 / 288 / 356

E-mail: edcontinua@autonoma.pe

Panamericana Sur Km. 16.3, Villa el Salvador



Síguenos en:   

www.autonoma.pe