CURSO

CUSTOMER EXPERIENCE

Plan de estudio

educación IT

Nuestro propósito

Transformar positivamente la vida de las personas.

Queremos que seas protagonista en la transformación que estamos viviendo. Por eso, nos comprometemos a capacitarte para que estés al día con las necesidades digitales actuales.

Te invitamos a trabajar en conjunto para que descubras tu mejor versión y la potencies. Anímate, toma las riendas de tu futuro.

Code your future!

Contenido del curso

Aprendé a diseñar, medir y mejorar experiencias de cliente en canales físicos y digitales. Aplicá herramientas de CX, automatización e IA para optimizar cada punto de contacto.

Proyecto Integrador

Diseño de una estrategia de Customer Experience Analizarás la experiencia de cliente de una organización y desarrollarás una propuesta integral de mejora, desde el Customer Journey hasta la definición de métricas y acciones concretas. Incorporarás herramientas digitales, automatizaciones e IA cuando aporten valor al proceso. El proyecto tendrá un enfoque laboral y estará orientado a resolver una problemática real de experiencia de cliente. Identificarás puntos de contacto y fricciones. Determinarás métricas para evaluar la experiencia. Aplicarás herramientas de CX, IA y automatización. Elaborarás un plan de mejora orientado a resultados.

¿Qué aprenderás?

- Fundamentos de Customer Experience.
- Customer Journey y puntos de contacto.
- Perfiles, necesidades y expectativas.
- Identificación de puntos de fricción.
- Voz del Cliente y feedback.
- Métricas NPS, CSAT y CES.
- Experiencias omnicanales.
- Automatización e IA aplicada a

Plan de estudios

1 Fundamentos de Customer Experience

- Conceptos fundamentales de CX.
- Evolución de la experiencia.
- Cultura centrada en el cliente.
- Valor y percepción del cliente.
- Customer Experience y Service.
- Customer Experience y Success.
- Laboratorio: análisis de una experiencia.

2 Conocimiento del cliente

- Necesidades y expectativas.
- Perfiles de clientes.
- Segmentación de clientes.
- Pain Points.
- Momentos de verdad.
- Puntos de contacto.
- Laboratorio: identificación de Pain Points.

3 Customer Journey

- Concepto de Customer Journey.
- Etapas del recorrido.
- Customer Journey Map.

- Touchpoints y canales.
- Emociones y expectativas.
- Fricciones del recorrido.
- Laboratorio: construcción de Journey Map.

4 Voz del Cliente

- Concepto de Voice of Customer.
- Fuentes de información.
- Encuestas y feedback.
- Reclamos y comentarios.
- Patrones y tendencias.
- Análisis de sentimiento.
- Laboratorio: análisis de feedback.

5 Métricas de Customer Experience

- Importancia de las métricas CX.
- NPS: Net Promoter Score.
- CSAT: Customer Satisfaction Score.
- CES: Customer Effort Score.
- Diseño de encuestas.
- Interpretación de resultados.
- Laboratorio: análisis de indicadores CX.

6 Experiencia omnicanal

- Concepto de omnicanalidad.

- Canales físicos y digitales.
- Consistencia de la experiencia.
- Integración de canales.
- Fricciones entre canales.
- Experiencia de compra y postventa.
- Laboratorio: análisis de experiencia omnicanal.

7 Gestión de la experiencia

- Oportunidades de mejora.
- Priorización de problemas.
- Iniciativas de Customer Experience.
- Planes de mejora.
- Indicadores de seguimiento.
- Mejora continua.
- Laboratorio: diseño de un plan CX.

8 IA y automatización en CX

- Aplicaciones de IA en CX.
- Análisis automatizado de feedback.
- Clasificación de consultas.
- Análisis de sentimiento.
- Personalización de experiencias.
- Automatización de procesos.
- Laboratorio: automatización de un proceso CX.

Modalidad del Curso

Duración
5 semanas / 18 h

Frecuencia semanal
2 encuentros de 2 h

Modalidad
Online en vivo

Grupos reducidos
Promedio 20 personas

Nivel: **Principiante**



¿Cómo será tu experiencia?



Aprender haciendo

Ejercita y pon en práctica lo estudiado.



Trabajo en equipo

Une esfuerzos y potencia los resultados.



Clases grabadas

Consúltalas las veces que quieras.



Profesores expertos

Aprende de gigantes de la industria.



Asistente académico

Recibe soporte dentro y fuera de clase.



Plataforma Alumni

Encuentra recursos, materiales y clases.

¿Por qué Educación IT?



IT Créditos

Gana puntos al aprobar los exámenes de los cursos. Luego, podrás canjearlos por nuevos cursos sin costo alguno. Los IT Créditos que acumules no vencen ni se devalúan.



Garantía de aprendizaje

Si necesitas reforzar conceptos, recuperar clases o no estás satisfecho, ¡vuelve a tomar el curso sin ningún costo! Puede ser de forma total o parcial.



Comunidad en Discord

Mantente en contacto con la comunidad de EducaciónIT a través de nuestro servidor de Discord. Podrás hablar con tus compañeros, profesores, asistentes académicos y soporte.

Preguntas frecuentes

Si me pierdo una o más clases, ¿puedo recuperarlas?

Todas las clases quedan grabadas de por vida en tu plataforma Alumni. ¡Siempre podrás volver a verlas cada vez que lo necesites!

¿Cómo voy a aprender?

Te enfrentarás a situaciones de trabajo reales, en donde tendrás que aplicar lo aprendido de forma individual y en equipo. Por medio de la prueba y el error, irás superando desafíos y obteniendo nuevas habilidades que luego podrás aplicar en el ámbito laboral.

¿Cómo son las clases online en vivo?

Las clases duran entre 2 y 3 horas de lunes a viernes (sábados 3 o 4 hs) y se desarrollan de forma online en vivo en aulas virtuales, donde vas a poder interactuar con el instructor y tus compañeros. Manejamos cupos reducidos para que puedas tener un seguimiento más personalizado durante tu aprendizaje.

Plan de estudio

Code your future

www.educacionit.com



@educacionit