



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



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 en vivo 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

¿POR QUÉ ESTUDIAR CON NOSOTROS?



DOCENTES ESPECIALIZADOS:

Todos nuestros docentes cuentan con experiencia en la materia dictada



CLASES ONLINE 100 %:

Clases en tiempo real, por lo que tendrás a tu docente en vivo y en directo durante toda la sesión



PLATAFORMA DE VIDEOCONFERENCIAS ZOOM:

Para recibir las clases ONLINE, te conectarás desde la plataforma ZOOM



CLASES GRABADAS EN CASO DE INASISTENCIA Y REPASO:

Sesiones grabadas de las clases dictadas para que refuerce su aprendizaje las veces que lo requiera



CORREO INSTITUCIONAL:

Un correo institucional con espacio ilimitado y acceso a las diferentes apps de Google



REPOSITORIO VIRTUAL:

Acceso ilimitado a nuestro repositorio institucional de tesis y más



LICENCIADA POR SUNEDU:

Universidad con más de 15 años de experiencia transformando la Educación superior

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

*La dirección de Educación Continua se reserva el derecho de modificar el temario, garantizando que la calidad del curso no se vea afectada.



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

*El inicio del programa está sujeta a cantidad de cupos y confirmación de grupo (cantidad mínima de 15 participantes)

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

Para realizar los cursos bajo el formato de clases online 100 % en vivo, se necesitan los siguientes requisitos:



Una conexión a internet vía wifi o cable de red con un ancho de banda de 4 Mbps



PC o laptop con sistema operativo Windows o Mac OS



Cámara web (indispensable)



Audífonos con micrófono (deseable)



Un área tranquila y sin interrupciones durante la sesión



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**EDUCACIÓN
CONTINUA**

Aprende **y** crece

Informes

Whatsapp: 924 258 332

Teléfono: 715-3335 anexo: 287

E-mail: edcontinua@autonoma.pe

Panamericana Sur Km. 16.3, Villa el Salvador

Síguenos en:   

www.autonoma.pe