



Transformación
digital

Customer Experience

Para la optimización del
servicio al cliente

Desarrollará el concepto de experiencia del cliente en empresas, su impacto en los resultados y factores asociados, así como el análisis de empresas reconocidas que emplean este concepto y los resultados obtenidos.



Certificado otorgado por:



Modalidad virtual:
50% Síncrona
50% Asíncrona

 **Duración:** Aprox. 2 Meses | 64 horas lectivas. **Frecuencia:** 2 veces a la semana*.

*El curso consta de 4 módulos, cada módulo se dicta en dos semanas y entre cada uno de los módulos hay una semana administrativa.

Estudiando este curso lograrás:

- Conocer y profundizar acerca de la experiencia del cliente y cómo aplicarla en la organización con resultados concretos.
- Conocerás casos reales de customer experience y los resultados de su aplicación.
- Identificarás casos de éxito y de incorrecta aplicación de customer experience.
- Analizarás herramientas digitales que se aplican para la experiencia del cliente.
- Evaluarás diferentes alternativas digitales para su implementación en una empresa.

Dirigido a:

- Profesionales de diversas disciplinas y distintos cargos en la organización, que buscan nuevas herramientas para mejorar la experiencia del cliente en un entorno digital.
- Gerentes, sub gerentes, directivos de diversas áreas de la organización
- Especialistas, analistas, de diversas disciplinas y áreas de la organización
- Emprendedores y empresarios



Somos parte de la Universidad Continental

Primera Universidad en el Perú con 5 estrellas en Aprendizaje en Línea en el Ranking QS Stars 2020.



Cursos especializados 100% Online y prácticos

Estudia con nuestra metodología única que combina 50% clases en vivo y 50% aprendizaje autónomo.



Docentes con amplia experiencia

Aprende junto a profesionales nacionales e internacionales que compartirán su experiencia práctica y herramientas que podrás aplicar rápidamente.



Planes de estudio que el mercado demanda

Adquiere habilidades y herramientas que potencian tu crecimiento profesional.



Rutas de aprendizaje

Acumula créditos que te permitirán acceder a certificaciones adicionales y convalidar con nuestra Escuela de Posgrado de la Universidad Continental..

PLAN DE ESTUDIOS - 4 MÓDULOS:

Duración: 4 módulos | 64 horas lectivas

En este curso abordaremos a detalle qué es la experiencia del cliente y los beneficios que brinda en las empresas a nivel de marca, pero sobre todo, a nivel de ingresos.

Customer Experience o Experiencia del Cliente. Aplicación y beneficios en las empresas

Conocerás casos reales de empresas en las que se ha aplicado la experiencia del cliente y sus beneficios.

Las unidades de aprendizaje son:

¿Qué es y qué no es experiencia del cliente?

- ⊙ Introducción al Customer Experience (CX)
- ⊙ Hablando del Employee Experience
- VOC: Conociendo la voz del cliente

Casos reales de la experiencia del cliente, dónde y cómo se ha aplicado y resultados obtenidos.

- ⊙ Evaluando el ROI de la Experiencia del cliente
- ⊙ Aplicación del Customer Experience: Casos reales
- ⊙ Recomendaciones para la implementación

Componentes digitales en la experiencia del cliente

Conocerás las diferentes herramientas que existen en el mercado para gestionar correctamente la experiencia del cliente.

Las unidades de aprendizaje son:

Análisis de las diferentes herramientas digitales y empresas del mercado para experiencia del cliente.

- ⊙ Introducción a la experiencia de cliente
- ⊙ Modelos de Negocios Digitales ebusiness

Interacción a detalle con herramientas digitales para experiencia del cliente.

- ⊙ Comportamiento del cliente
- ⊙ Desafíos de CX en los negocios digitales

Medición y herramientas de customer experience

Conocerás las métricas y herramientas utilizadas al medir la experiencia del cliente en la empresa.

Las unidades de aprendizaje son:

Métricas y KPIs de la experiencia del cliente.

- ⊙ ¿Cómo se mide la experiencia del cliente?
- ⊙ Definición de Arquetipos de Personas
- Mapas de Empatía

Herramientas utilizadas en la aplicación de la experiencia del cliente en una empresa.

- ⊙ Customer Journey Maps
- ⊙ Aplicación de CJM a la empresa

La experiencia del cliente y la transformación cultural y digital en la empresa

Conocerás cómo se gestiona la transformación cultural y la transformación digital en la empresa.

Las unidades de aprendizaje son:

Gestión de la transformación cultural en el manejo de la experiencia del cliente.

- ⊙ Componentes del Modelo eBusiness
- ⊙ Interacción del Modelo

Gestión de la transformación digital en el manejo de la experiencia del cliente.

- ⊙ Casos reales de transformación digital
- ⊙ Desafíos de CX en los negocios digitales

DOCENTES:



Stefano Lama - MBA. Gerente de Proyectos y de Desarrollo de Negocios. Scrum Master. Especialista en Customer Experience y Marketing Digital (Perú)

Experiencia como Executive Manager de Page Consulting Perú, de Michael Page, Head Hunter de origen británico.

- ⦿ Fue Ejecutivo Regional de Customer Experience y Marketing Digital en Oracle para Perú, el Caribe y Centroamérica.
- ⦿ Se desempeñó como Ejecutivo de Desarrollo de Negocios Regional de IBM para Perú, Bolivia, Colombia, Ecuador, Venezuela, Chile y Argentina.
- ⦿ Con experiencia como Líder Funcional Regional CRM en el Grupo Quanam para Perú, Colombia y Ecuador.
- ⦿ Fue Gerente de Proyectos en el Banco Sudamericano y en COSAPISOFT.
- ⦿ Ingeniero de Sistemas. MBA por ESAN.
- ⦿ Cuenta con certificación como Scrum Master.
- ⦿ Certificado en Lego Serious Play por Rasmussen Consulting – Boston-US.



Sergio Gajardo - MBA por la Universidad de Chile. Especialista en Marketing Digital. Autor de publicaciones en marketing (Chile)

PhD (c) en Comunicaciones, Estudios sobre comunicación y medios en la Universidad de Artes, Ciencias y Comunicación de Chile.

- ⦿ Oracle Marketing Cloud Co-Prime y Territory Representative Customer Experience Cloud - CX en ORACLE
- ⦿ MBA con mención en Marketing y Negocios en Internet por la Universidad de Chile.
- ⦿ Fundador y CEO de Warketing, Digital Marketing consulting. Se ha desempeñado como Gerente de Marketing Digital en Bruno Fritsch, Chile.
- ⦿ Experiencia como cofundador y Director de Anunciantes en ClickMagic, empresa líder en Latam en soluciones de marketing de resultados.
- ⦿ Fue Gerente de Proyectos E-business en Empresas Chile.com
- ⦿ Autor de los libros "Warketing. ¿Estás listo para girar la M?" y "e-Bussiness: más que un canal de distribución".

MODALIDAD: Cursos 100% online cortos y prácticos



**Contenido
teórico-práctico**



**Flexibilidad de horarios
y lugar para tu estudio autónomo**



**Clases y asesoría
grupal en vivo**



**Aprendizaje
colaborativo**

Metodología única:

- ⦿ 50% Sesiones en vivo y 50% aprendizaje autónomo.
- ⦿ Interacción con los docentes en video clases y asesoría grupal.
- ⦿ Todas las sesiones en vivo quedan grabadas para que vuelvas a revisarlas.
- ⦿ Material audiovisual descargable disponible 24/7.
- ⦿ Autoevaluaciones para ir avanzando en tu aprendizaje.
- ⦿ Trabajos colaborativos prácticos.

Beneficios:

- ⦿ Al finalizar el curso, obtendrás un certificado a nombre del Centro de Educación Continua de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental. Además, 4 créditos con la posibilidad de convalidarlos en nuestra escuela de posgrado.
- ⦿ Diseño Modular de los cursos adicionales de la ruta de aprendizaje, que facilita convalidar con estudios de posgrado.
- ⦿ Diseño curricular modular para desarrollar tus competencias de forma aplicativa.
- ⦿ Cursos que otorgan 4 créditos convalidables con la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental.
- ⦿ Acceso a una cuenta de correo educativa y acceso al Hub de Información.
- ⦿ Acceso a bibliografía y materiales de estudio actualizados con las últimas tendencias.

Recomendaciones:

- Procura tener una conexión estable de internet.
- Ingresa desde una laptop o PC con cámara y micrófono.
- Usa el navegador de Google Chrome.
- Usa de preferencia audífonos con micro
- Conéctate desde en un lugar libre de ruido e interrupciones.

Bolsa de trabajo

Exclusiva para estudiantes de la Universidad Continental

Expande tus conocimientos a nuevas
oportunidades en el mercado actual.

Conoce más





Líderes en educación virtual



Primera universidad en el Perú con 5 estrellas en la categoría de Aprendizaje en Línea en el QS Stars Rating System 2020.



Certificada en Calidad de la Formación Virtual por AENOR. Entidad líder en certificación de sistemas de gestión, productos y servicios.



SUNEDU
SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA

La Universidad Continental se encuentra licenciada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.



**SCIMAGO
INSTITUTIONS
RANKINGS**

La universidad Continental es la 4ª universidad privada del país en el indicador de Investigación del Scimago Institutions Rankings 2021.

+44,000

Estudiantes
en Pregrado

+11,000

En modalidad
distancia

+7,000

Estudiantes
de Posgrado

27

Carreras
profesionales

INVERSIÓN

S/ 1,250**Certificación:**

Al terminar el curso y con la opción de certificación profesional al terminar dos cursos más.

**Modalidad virtual:**

50% Síncrona
50% Asíncrona

Ten acceso a los siguientes descuentos:

- ◉ Obtén un **10%** de descuento si pagas al contado. ~~S/1.250,00~~ **S/1.125,00**
- ◉ **20%** de descuento en la inscripción de **02 cursos** pagando al contado. ~~S/2.500,00~~ **S/2.000,00**
- ◉ **25%** de descuento en la inscripción de **03 cursos** con Certificación Profesional adicional pagando al contado. ~~S/3.750,00~~ **S/2.812,50**
- ◉ Egresado, estudiante, docente y colaborador de la Organización Educativa Continental: obtienes **5% de descuento adicional** a los descuentos antes mencionados. Para acceder a estos beneficios comunícate con uno de nuestros asesores.

INSCRIPCIONES

Completa tus datos en la ficha de inscripción en el siguiente enlace:

Click aquí

FORMAS DE PAGO

- ⦿ Pago en ventanilla en los bancos **BBVA, BCP, INTERBANK, SCOTIABANK, BANBIF y CAJA CENTRO** (solo Huancayo).
- ⦿ Agentes del **BBVA, INTERBANK, SCOTIABANK y AGENTES KASNET**.
- ⦿ Pago por **BANCA POR INTERNET** y aplicativo móvil del **BBVA, BCP, INTERBANK, SCOTIABANK y BANBIF**.
- ⦿ Pagos online con cualquier **tarjeta de crédito o débito** a través del siguiente [enlace](#). También puedes descargar [aquí](#) nuestra guía de pagos.

Cuentas Corrientes



BCP Soles: 355-1144183-0-61
CCI BCP Soles: 002-355-001144183061-66
RUC: 20319363221
Razón Social: Universidad Continental S.A.C

No se aceptarán pagos a través de depósito. Todo pago se debe realizar con el número de DNI de esta manera el pago se registra automáticamente en la cuenta corriente del participante.

Comunícate con nuestros asesores para resolver tus dudas

 **+51 949436017**  **(01) 2132760**

www.continua.edu.pe



@continua.uc



/Continua.uc



/Continua-uc



**Universidad
Continental**



Continua

