

NUEVO

CURSOS DE ESPECIALIZACIÓN EN INNOVACIÓN

INICIO: 6 DE FEBRERO

EXPERIENCIA DEL CLIENTE CUSTOMER EXPERIENCE (CX)

Actualmente resulta clave la forma como los clientes perciben sus interacciones con productos y servicios. Hoy las experiencias definen el éxito o fracaso de un negocio, e impactan directamente en las ganancias. Por ello hoy resulta indispensable contar con profesionales de CX al interior de las organizaciones en capacidad de desarrollar e implementar una estrategia de Customer Experience que conduzcan al éxito del negocio.

Los consumidores actuales ya no sólo esperan que las marcas cubran sus necesidades, también quieren ver sus expectativas superadas en cada experiencia que tienen con la marca. Es así que el CX comienza a tomar mayor relevancia encontrándonos en la necesidad de dar un paso más allá dándole un valor agregado a nuestros procesos estratégicos y operativos poniendo en el centro de nuestras acciones al cliente. En una época en que los clientes tienen acceso a una gran cantidad de datos sobre las empresas y sus competidores, la experiencia del cliente es la única fuente sostenible de ventaja competitiva.

Objetivos del Curso

Este Curso te permitirá conocer las seis disciplinas de la experiencia del cliente: Estrategia, Comprensión del cliente, Diseño, Medición, Gobernanza y Cultura. Con una metodología basada en el aprendizaje teórico y práctico, aprenderás haciendo.

Al finalizar el curso el participante estará en capacidad de:

- / Conocer el valor de la Experiencia del Cliente (CX)
- / Conocer los conceptos claves de CX
- / Comprender y manejar las herramientas clave de la gestión de CX (Customer Journey, NPS etc.).
- / Comprender el Impacto Económico de la Gestión de CX
- / Conocer y manejar las 6 dimensiones de la Estrategia de CX
 - 1.- Estrategia con Foco en el Cliente;
 - 2.- Medición de la percepción del Cliente;
 - 3.- Entendimiento del Cliente;
 - 4.- Diseño de la experiencia;
 - 5.- Cultura centrada en el cliente;
 - 6.- Gobierno.

INFORMACIÓN

Duración:

8 semanas, una vez por semana.

Horario:

Los martes de 7:00 p.m. a 10:00 p.m. desde el 6 de febrero. **Campus Miraflores** Av. Benavides 778

Precio general: S/. 1,400

Corporativo (3 inscritos a más): S/. 1,316

Pronto Pago (hasta el 15 de enero): S/. 1,190

Precio Comunidad ISIL (-20%): S/. 1,120

DOCENTE

Liliana Avendaño Rodríguez - Larrain



Miembro del equipo especializado que desarrolló la estrategia de CX para Direct TV Perú, como Jefe de Engagement (Customer Experience), Jefe de Research & Loyalty y como Go to Market Manager. Actualmente se desempeña como Media & Performance Manager teniendo el cargo de E-NPS Champion en DIRECTV Perú.

Master en Administración Estratégica de Empresas de la Universidad Centrum Católica. Especialización en Estrategia y Dirección Comercial en la Universidad de Piura. Bachiller en Ciencias de la Comunicación, con especialidad en Publicidad y Marketing y Comunicación Empresarial de la Universidad de Lima. Más de 15 años de experiencia trabajando en Empresas Multinacionales como DIRECTV, LG Electronics, AT&T y Tribal 121 (Agencia de Marketing Relacional) en temas de Experiencia del Cliente, Fidelización, Engagement, Cultura Organizacional, planeamiento estratégico, publicidad (ATL y BTL), trade marketing, eventos, Investigación de Mercados & Inteligencia Competitiva, Marketing Digital, Medios y Relaciones Públicas.