



Universidad de
los Andes

POSTGRADOS
Y EDUCACIÓN CONTINUA

DIPLOMADO EN EXPERIENCIA DE CLIENTES

ADMISIÓN 2023

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
ACREDITADA EN TODAS LAS ÁREAS
NIVEL DE EXCELENCIA 6 AÑOS

Gestión Institucional, Docencia de Pregrado, Investigación,
Vinculación con el Medio y Docencia de Postgrado.
Hasta diciembre de 2028.



¿Por qué estudiar en la UANDES?

Desde la creación de nuestra Universidad en el año 1989, nos hemos proyectado como una institución de educación superior compleja, que anhela cultivar habilidades intelectuales y morales, difundir y generar nuevos conocimientos en todas las disciplinas a través de programas académicos en distintos niveles.

Es así como en línea con nuestra misión de crear, servir y generar valor, nuestra Universidad ha fortalecido la creación e impartición de programas de educación continua que responden a las necesidades de formación a lo largo de la vida de los profesionales y trabajadores de nuestro país.

Para esto contamos con una oferta de más de 300 programas académicos del más alto nivel, impactando en el desarrollo profesional de más de 6.000 alumnos por año.

Nuestro compromiso es mantenernos al servicio de nuestros alumnos, con una oferta actualizada e innovadora, acompañándolos durante toda la vida profesional y posterior a esta, a través de programas que generen el mayor impacto posible en sus metas personales, generando una sociedad más justa y desarrollada.



María Paz Ganzur
Directora de Admisión de
Postgrados y Educación
Continua

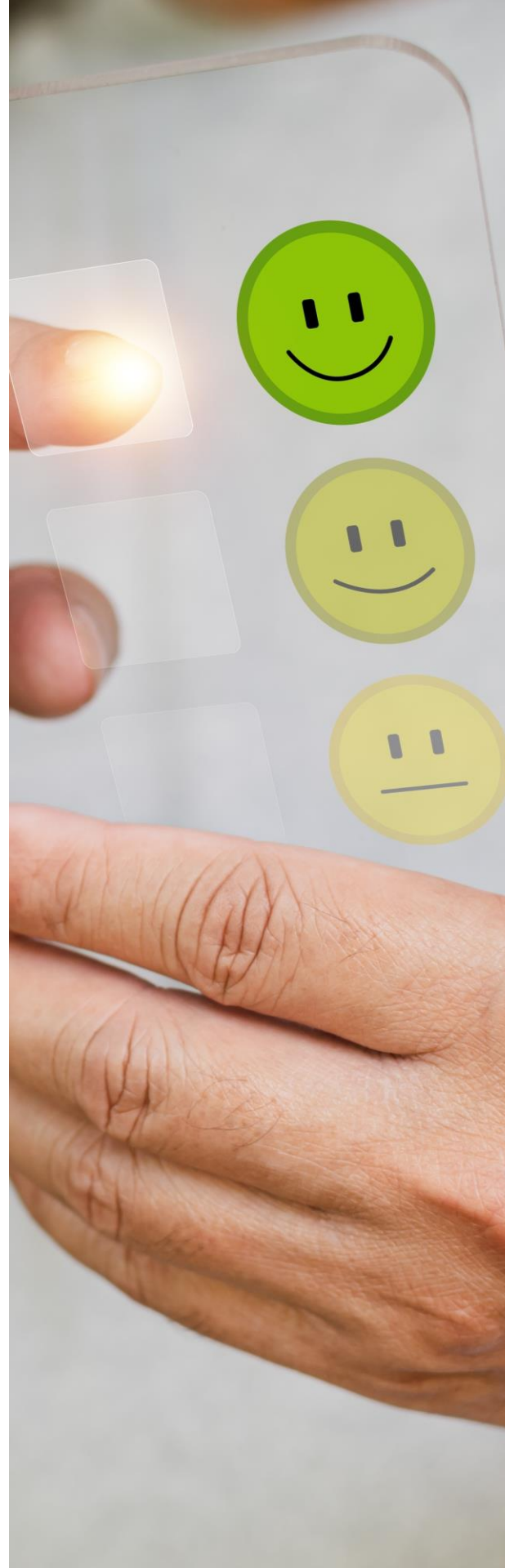


DESCRIPCIÓN

El correcto diseño, gestión y medición de la experiencia de los clientes es fundamental para el éxito de las organizaciones en un entorno de convergencia competitiva. El Diplomado en Experiencia de Clientes aborda temas como estrategia, cultura, diseño, implementación, medición, canales de interacción, transformación digital, innovación y data analytics. Este programa proporciona herramientas teóricas y prácticas para mejorar el desempeño del área de experiencia de la organización, y es útil tanto para aquellos que comienzan a desarrollar el área de experiencia como para aquellos que buscan introducir elementos de experiencia en la gestión organizacional.

OBJETIVOS

El Diplomado en Experiencia de Clientes tiene como objetivo entregar un modelo coherente que integra los aspectos estratégicos relevantes que componen una sólida gestión de la experiencia del cliente, proporcionando herramientas prácticas para su puesta en marcha. Temas como estrategia de experiencia, cultura y personas, diseño, implementación, gestión de canales, medición, en un contexto de transformación y data analytics son algunas de las temáticas que se recorren para que el modelamiento de la experiencia sea consistente y sostenible en el tiempo.





PERFIL DE EGRESO

El egresado del Diplomado será capaz de identificar los elementos para desarrollar una cultura de experiencia que sostenga el espíritu de servicio que se requiere, para impactar positivamente en lo que viven los clientes. Además, conoce las herramientas para gestionar adecuadamente la experiencia de servicio que viven los clientes, comenzando con aquellas que le permiten determinar correctamente sus necesidades y que constituirán la base para que diseñe su experiencia, así como su implementación y posterior medición. Comprende la importancia de contar con una estrategia de experiencia que consolida la base del desarrollo de ésta, de manera de alinear a la organización con una visión de cliente céntrico.

DIRIGIDO A

Profesionales a cargo del diseño, gestión y/o medición de la satisfacción y experiencia del cliente al interior de la organización, así como las personas a cargo de la gestión de la experiencia interna de los colaboradores.





¿POR QUÉ ELEGIR ESTE PROGRAMA?

- Más de 5 años de trayectoria del programa al enfoque de la experiencia de los clientes.
- Recorre el ciclo del cliente completo, desde la detección de necesidades y medición hasta la fidelización.
- Docentes expertos en la materia y especializados en el rubro, con un desarrollo metodológico de excelencia a nivel académico y laboral.
- Brinda instancias de Networking para generar red de contactos, conocer otras experiencias y enriquecer el aprendizaje.
- Charlas de invitados expertos en Experiencia de Clientes, que te aportarán en el conocimiento y enriquecimiento del aprendizaje.

HORAS ACADÉMICAS

240 horas, aproximadamente 7 meses de duración del programa.

MODALIDAD

Online + Clase en vivo online al finalizar cada módulo (una vez al mes): miércoles de 18:00 a 20:15 horas.





PLAN DE ESTUDIOS





DOCENTES



Rosario Montt

Directora del Programa | Master en
Dirección y Desarrollo de Servicios

[Más información](#)



Patricio Anguita

Magíster en Ingeniería de
Negocios con TI

[Más información](#)



Damián Campos

Magíster en Dirección de
Empresas

[Más información](#)



Tomás Capponi

Innovation Management

[Más información](#)



Diana Carvajal

Magíster en Gestión de la
Calidad y Normalización
Técnica

[Más información](#)



Pedro Comparini

Administración y Gestión de
Empresas

[Más información](#)



Matías Cristi

Diplomado en Experiencia de
Servicios

[Más información](#)



Kristoffer Fyle

Ingeniero Civil Industrial

[Más información](#)



Anil Sadarangani

MBA

[Más información](#)



Claudia San Martín

MBA

[Más información](#)



Felipe Wilson

Master of Management
Hospitality

[Más información](#)

EXPERIENCIA DE NUESTROS EGRESADOS



Caroline Monypenny

CX & Strategy Manager en
Hugga

“Ingresé al Diplomado buscando herramientas de gestión de la Experiencia de Clientes y encontré mucho más que eso, además de elementos de medición también nuevas tendencias respecto de cómo se está evolucionando la experiencia de clientes en el mundo.

Lo integré también en la empresa, logrando alinear a toda la compañía bajo una estrategia con un propósito común. Los invito a que este diplomado lo tomen como su próximo paso a la lealtad de sus clientes”



REQUISITOS DE POSTULACIÓN

Documentos:

- Título profesional y/o experiencia laboral afín.
(Aceptación queda sujeta a evaluación de la pertinencia del programa para el alumno)
- Currículum Vitae.
- Cédula de Identidad (por ambos lados) o Pasaporte en caso de ser extranjeros.

*En caso de no contar con el número mínimo de alumnos para impartir el programa, establecido en cada caso por la unidad académica que lo imparte, la Universidad se reserva el derecho a no dictarlo, lo que el Alumno declara entender y aceptar, debiendo la Universidad comunicar esta decisión por escrito a los participantes matriculados con al menos cinco días hábiles de anticipación. En este caso se le devolverá al Alumno la totalidad del pago que haya efectuado por concepto de matrícula y/o arancel.



CONTÁCTANOS



Catherine Troncoso



(+569) 72960603



(+569) 72960603



ext_ctroncoso@uandes.cl



postgradosuandes.cl