Diplomado en Estrategia Centrada en el Cliente

1 CURSO (Bootcamp Semana 4)
Experiencia de Clientes
Customer Experience

2 CURSO (Bootcamp Semana 3)
CX en la Estrategia y en el Resultado del Negocio

1 TALLER
Taller Electivo
Storytelling *
Pensamiento Creativo
UX/UI

3 CURSO (Bootcamp Semana 4)
Cultura Organizacional Centrada en el Cliente

4 CURSO (Bootcamp Semana 3)
Transformación Digital y Estrategia Omnicanal

2 TALLER
Seminario Innovación Tecnológica en CX

* Taller Electivo recomendado para ese Diplomado

El viaje que tenemos preparado

01

Para comenzar... incorpora todos los conceptos y herramientas de CX para entender las necesidades y escuchar la voz de los consumidores...y en base a esto diseñar experiencias que generen valor para la organización a partir de la lealtad y rentabilización de los clientes

02

Luego... posiciona la Experiencia de Clientes como un pilar estratégico de la empresa para la creación de valor sostenible y aplica modelos que te permitan estimar el impacto que tiene la gestión centrada en el cliente sobre el resultado del negocio
¡Calcula el ROI CX!

03

Una pausa en el camino... para que amplíes y complementes tus conocimientos con uno de nuestros talleres en temas específicos e innovadores relacionados con CX...
¡Te recomendamos el de Storytelling!

04

Después... gestiona el cambio hacia una cultura "cliente-céntrica"... a partir de la ubicación del consumidor en el centro de todas las decisiones y las acciones de la empresa... acá podrás identificar qué tan enfocada en el cliente se encuentra la organización y medir su nivel de madurez CX
¡Implementa una cultura Customer Centric!

05

Para ir cerrando... integra conceptos y herramientas que te permitan llevar a cabo una transformación digital con el cliente al centro... y diseña una estrategia omnicanal que genere valor para la organización en función de su conexión con las necesidades y expectativas de las personas

06

Para finalizar... vive una jornada inmersiva para que conozcas la tecnología de punta que puedes incorporar hoy para mejorar la experiencia de los clientes... y también lo que viene en el futuro... acá tendrás un espacio de aprendizaje de innovación tecnológica en CX con casos aplicados en formato de Seminario

Tutoría 1 — Tutoría 2 — Tutoría 3 — Presentación Preliminar

PROYECTO APLICADO DE INTEGRACIÓN (PAI)

ENTREGA Y PRESENTACIÓN FINAL