



# MALLA CURRICULAR DIPLOMADO EN EXPERIENCIA DE CLIENTES

1

CURSO

ESTRATEGIA Y CULTURA DE LA  
EXPERIENCIA



2

CURSO

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE  
EXPERIENCIA DE CLIENTES



3

CURSO

GESTIÓN INTEGRADA DE CANALES  
Y MEDICIÓN DE EXPERIENCIA



4

CURSO

TRANSFORMACIÓN DIGITAL. INNOVACIÓN  
Y USO DE ANALYTICS PARA LA EXPERIENCIA

Módulo Estrategia de Experiencia.

Módulo Cultura de la Experiencia en la  
Organización.

Módulo Diseño de Experiencia de Servicio.

Módulo Implementación de la Estrategia  
de Experiencia.

Módulo Canales e Interacción en la  
Experiencia de Clientes.

Módulo Medición en la Gestión de la  
Experiencia de Clientes.

Módulo Transformación Digital e  
Innovación en Experiencia de Clientes.

Módulo Data y Growth Analytics para el  
Conocimiento del Cliente.