

CURSO CORTO

CUSTOMER EXPERIENCE: GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR

Educación Continua UPN

 Inicio:

6 DE OCTUBRE

 Modalidad:

VIRTUAL EN VIVO

 Inversión Regular:

S/. 1,000

Horario:

De 7:30 p. m. a 10:40 p. m.

Duración:

24 horas

El curso Customer Experience (CX): Gestión de la Experiencia del Cliente está diseñado para proporcionar a los participantes los conocimientos y habilidades necesarias para gestionar de manera efectiva la experiencia del consumidor (UX). El curso explora cómo crear experiencias positivas que generen lealtad y satisfacción, utilizando enfoques innovadores y herramientas prácticas para diseñar, medir y optimizar la interacción entre el cliente y la empresa durante el journey map para gestionar todos los puntos de contacto con los clientes, desde la primera interacción hasta la postventa.

PERFIL DEL PARTICIPANTE

- ↑ El curso está dirigido a profesionales del área de marketing, ventas, atención al cliente, y gerentes de producto, que busquen desarrollar o mejorar sus competencias en la gestión de la experiencia del consumidor.
- ↑ Es ideal para aquellos que ocupan posiciones comerciales que tienen el objetivo de mejorar la interacción con los consumidores y fomentar relaciones duraderas.



OBJETIVOS DEL CURSO

- 1** Comprender los conceptos clave de la experiencia del consumidor y su impacto en la fidelización y satisfacción del cliente.
- 2** Aprender a gestionar los diferentes puntos de contacto con el consumidor a lo largo de su recorrido.
- 3** Aplicar herramientas y métricas para medir y mejorar continuamente la experiencia del consumidor.



¿POR QUÉ ELEGIR EDUCACIÓN CONTINUA UPN?

Haz crecer tu Carrera con UPN

Cursos cortos de 24 horas, en donde desarrollarás habilidades clave de manera rápida, práctica y 100% virtual en vivo.

Certificación digital

Recibe un certificado digital a nombre de Postgrado UPN, con reconocimiento y respaldo académico que fortalecerá tu CV.

Insignia Digital

Cada curso completado te otorga una insignia digital verificable en línea, perfecta para destacar en LinkedIn y otras plataformas profesionales.

MALLA CURRICULAR

- ↑ Introducción al Customer Experience (CX)
- ↑ Evolución del CX y las expectativas de los consumidores en la era digital
- ↑ El Viaje del Cliente: Mapas de Experiencia
- ↑ Gestión de los Puntos de Contacto con el Cliente
- ↑ El impacto de CX en la lealtad y la rentabilidad de la empresa. Estrategias para definir el propósito y la visión profesional





LLEVAMOS TU

POTENCIAL

AL MÁXIMO