Experto en Customer Experience Management | ONLINE

¡NUEVO PROGRAMA con lo último en CX + CERTIFICACIÓN incluida. -20% socios | -50% desempleados y autónomos con baja actividad ¡ Aún estas a tiempo edición iniciada el 20/06/2025. inscripción abierta hasta el 04/07/2025!

FINALIDAD

«TRANSFORMA LA EXPERIENCIA. LIDERA EL CAMBIO»
DOMINA LA GESTIÓN Y LAS METODOLOGÍAS CX MÁS INNOVADORAS EN SOLO 10 SEMANAS.

La **Gestión de la Experiencia de Cliente** se ha convertido en un **pilar estratégico** para las organizaciones que buscan **diferenciarse.**

La evolución del CX ha incorporado **inteligencia artificial, neurociencia y economía conductual**, permitiendo comprender mejor las expectativas y necesidades de los clientes. Para **mantenerse a la vanguardia**, las empresas deben adoptar metodologías estructuradas, herramientas avanzadas y una **visión estratégica que transforme** su relación con los clientes.

? Diseñado para transformar la Experiencia y liderar el Cambio.

Este programa te forma como **Experto en Experiencia de Cliente** para **dominar la materia y liderar el futuro**. Te ofrece un recorrido completo por la **metodología y herramientas más innovadoras**, así como las **mejores prácticas e**n Experiencia de Cliente, garantizando un conocimiento totalmente **actualizado con las últimas tendencias**.

Un programa online, tutorizado por los mejores maestros: profesionales en activo con **experiencia en empresas líderes.**

? Certificación como Experto en Customer Experience Management

La AEC establece una serie de requisitos para obtener el certificado como Experto Customer Experience Management. Una vez cumplidos, accederás a una **certificación que impulsa tu perfil y te diferencia como profesional** destacado en experiencia de cliente.

OBJETIVOS

?OBJETIVOS DEL CURSO

Este programa está diseñado para convertirte en **Experto en Gestión de la Experiencia de Cliente**, con la capacidad de **liderar, gestionar e implementar la CX** en las organizaciones. Además, actualizarás tus conocimientos con las **últimas innovaciones**, metodologías avanzadas y nuevas tendencias.

? ¿QUÉ LOGRARÁS CON ESTE CURSO?

Definir la Estrategia de Experiencia de Cliente Diseña la experiencia que quieres ofrecer y alinea tu estrategia con la promesa de marca.

Conocer a tus clientes Comprende a fondo cómo interactúan con tu marca y qué esperan de ella.

Escuchar activamente Descubre qué valoran, qué opinan y cómo perciben tus productos y servicios.

Rediseñar la experiencia Transforma cada punto de contacto en base a insights reales y expectativas del cliente.

Preparar a la organización Asegura que tu empresa está lista para ofrecer la experiencia que tus clientes necesitan y desean.

Durante el programa recibirás un **toolkit exclusivo** con plantillas y herramientas clave, listas para **aplicar en tus propios proyectos e iniciativas** de gestión de la experiencia de cliente.

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

??? PROFESORES REFERENTES

Un programa **online**, **tutorizado por los mejores maestros**: profesionales en activo con **experiencia en empresas líderes.**

Experto en Customer Experience Management | ONLINE

¡NUEVO PROGRAMA con lo último en CX + CERTIFICACIÓN incluida. -20% socios | -50% desempleados y autónomos con baja actividad ¡ Aún estas a tiempo edición iniciada el 20/06/2025. inscripción abierta hasta el 04/07/2025!

? METODOLOGÍA

Nuestra **metodología de formación online tutorizada** combina a la perfección la **flexibilidad y practicidad** de la formación online con el **acompañamiento personalizado** de un tutor especializado, para sacar el máximo rendimiento a tu formación.

La **tutorización** del curso actúa como apoyo principal al autoestudio, favoreciendo el correcto aprendizaje de todos los conceptos a través de ejercicios prácticos.

? LOS ALUMNOS CONTARÁN CON:

Un aula virtual donde los contenidos teóricos están organizados en un formato amigable y fácil de asimilar.

Evaluación continua, con ejercicios de autoevaluación para reforzar conocimientos y pruebas de evaluación para superar cada módulo.

Casos prácticos de aplicación real en empresas y organizaciones.

Material audiovisual para facilitar la interiorización de los principales conceptos.

Foros de resolución de dudas e intercambio de experiencias con tutores y alumnos.

Clases virtuales por videoconferencia (en directo o en diferido) para profundizar en los conceptos más relevantes.

Este programa también está disponible en **modalidad In Company**, con formación a medida para tu empresa.

PROFESORES

- **Milagros Moreno Esteso.** Fundadora y Partner de Customer Projects
- **Francisco Javier Gallardo García.** Socio Director en CX Plus Consulting
- **Raquel González López.** Head of Customer Experience en Iberdrola España | Presidenta de la Comunidad AEC Experiencia de Cliente
- **Cristina Martín Arribas.** Gerente de Servicios y Experiencia de Cliente en SGAE
- **Carmen López - Suevos.** Strategic Transformation | Customer Experience & CRM | Digital Business | Sales & Care | C- level | Advisor | Board Director |Executive Coach

PROGRAMA

? MÓDULO 1: ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Comprende el alcance y el impacto de la experiencia de cliente hoy en día.

Aprende cómo las empresas determinan y alinean con su **Promesa de Marca** la experiencia de cliente que quieren entregar y cómo se define la estrategia de la experiencia de cliente.

? CONTENIDOS:

La Experiencia de Cliente como elemento competitivo en la actualidad.
CEM: metodología, framework y herramientas para gestionar la experiencia de cliente.
Claves de futuro y principios básicos de un modelo de experiencia de cliente.
Experiencia de Cliente y Marca.
Clase Virtual: La Marca como Identidad Única.
CASO PRÁCTICO 1: Realizar el **Decálogo de Experiencia de Cliente** de una empresa.

? MÓDULO 2: CONOCER AL CLIENTE Y COMPRENDER SU EXPERIENCIA

Profesionaliza el conocimiento profundo de los clientes, de sus necesidades y comportamientos a través de los **Arquetipos**, para poder entregar experiencias personalizadas.

Comprende cómo es la experiencia del cliente y su modelo de relación con la organización, identificando puntos críticos y oportunidades de mejora a través del **Customer Journey**.

Experto en Customer Experience Management | ONLINE

¡NUEVO PROGRAMA con lo último en CX + CERTIFICACIÓN incluida. -20% socios | -50% desempleados y autónomos con baja actividad ¡ Aún estas a tiempo edición iniciada el 20/06/2025. inscripción abierta hasta el 04/07/2025!

? CONTENIDOS:

Qué son los **ARQUETIPOS**, para qué sirven y cómo se definen.
Cómo se representan los **ARQUETIPOS**: **Customer Persona**, **Mapa de Empatía** y cómo se utilizan.
Clase Virtual: Uso de los arquetipos para diseñar experiencias personalizadas.
Conceptos clave y fases para la elaboración del **Customer Journey**.
Claves y consejos para mapear el **Customer Journey**.
Clase Virtual: Cómo liderar un taller de **Customer Journey**.
CASO PRÁCTICO 2: Realizar el **Customer Journey** de una organización.

? MÓDULO 3: ESCUCHAR AL CLIENTE Y ACCIONAR SU VOZ

Determina cómo se obtiene, se gestiona y se incorpora a la gestión diaria de la organización el **feedback del cliente**.
Aprende las últimas innovaciones en **métricas emocionales** y en tecnología para capturar y accionar la **Voz del Cliente (VoC)**.

? CONTENIDOS:

Definición y principios básicos de un **sistema avanzado de métricas de Voz del Cliente**.
Principales **indicadores de Experiencia**. Economics de la Experiencia de Cliente.
Novedades en los indicadores de **Voz del Cliente**: del **NPS al NPS 3.0**.
Tecnología para la Gestión de la Voz del Cliente: medición de emociones y **neuromarketing**.
Clase Virtual: Accionar la **Voz del Cliente**.
CASO PRÁCTICO 3: Realizar el **Mapa de Voz del Cliente** de una empresa.

? MÓDULO 4: DISEÑO DE EXPERIENCIAS Y TECNOLOGÍA

Aprende cuáles son las claves para el diseño de **experiencias digitales o físicas**, con el fin de generar experiencias únicas y memorables en los clientes.
Entiende cuál es el papel de los **sesgos y la economía conductual** en el rediseño de experiencias.
Comprende cuál es el impacto de la **Inteligencia Artificial** en el rediseño de experiencias.

? CONTENIDOS:

Diseño de experiencias: **Emotional Design**.
Economía conductual aplicada a la experiencia del cliente.
Transformación Digital.
Plan de acción para la redefinición de la experiencia.
Clase Virtual: **Inteligencia Artificial y Experiencia de Cliente**.
Clase Virtual: **Economía Conductual**.

? MÓDULO 5: PERSONAS, TRANSFORMACIÓN Y DESPLIEGUE

Comprende cómo hacer realidad la estrategia de **Experiencia de Cliente** a través de la transformación de la **cultura organizacional** y el despliegue de valores y comportamientos **Customer Centric**.

? CONTENIDOS:

Modelo de Governance de la Experiencia de Cliente.
Sensibilización y despliegue de la cultura **Customer Centric**.
Experiencia de Empleado y su conexión con la **Experiencia de Cliente**.
Clase Virtual: **Caso de Éxito**.