

# Experto en Customer Experience Management | ONLINE

¡NUEVO Programa con lo último en CX! Certificación incluida. -20% socios | -50% desempleados y autónomos con baja actividad

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
Online	120 horas	1.650,00€ + I.V.A.	1.320,00€ + I.V.A.	20/06/2025 31/10/2025	AEC

## -20% SOCIOS | -50% DESEMPLEADOS Y AUTÓNOMOS CON BAJA ACTIVIDAD

\*Los descuentos correspondientes a esta campaña se aplicarán en factura. Descuentos no acumulables.

Descuentos especiales a partir de la 2ª inscripción corporativa: consulte condiciones.

Bonificación máxima FUNDAE: 900€

## 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** en 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.



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)



# Experto en Customer Experience Management | ONLINE

¡NUEVO Programa con lo último en CX! Certificación incluida. -20% socios | -50% desempleados y autónomos con baja actividad

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**.

### ? 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 Estesos**. 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 **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**.



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

# Experto en Customer Experience Management | ONLINE

¡NUEVO Programa con lo último en CX! Certificación incluida. -20% socios | -50% desempleados y autónomos con baja actividad

**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**.

### ? 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**.



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

# Experto en Customer Experience Management | ONLINE

¡NUEVO Programa con lo último en CX! Certificación incluida. -20% socios | -50% desempleados y autónomos con baja actividad

Clase Virtual: Caso de Éxito.



Para cualquier duda o consulta llamar al  
**912 108 120 / 21**

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)