

# Inteligencia Artificial para la mejora de la Experiencia de Cliente | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte \* -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. \* -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

| Modalidad  | Duración | Precio           | Precio socio     | Inicio / Fin             | Lugar                   |
|------------|----------|------------------|------------------|--------------------------|-------------------------|
| En Directo | 8 horas  | 395,00€ + I.V.A. | 315,00€ + I.V.A. | 02/07/2025<br>03/07/2025 | AEC<br>Horario: 9 a 13h |

\* -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad.

\* -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

Bonificación máxima FUNDAE: 104€. Consulta condiciones en la pestaña «Más Información».

## FINALIDAD

Este curso tiene como objetivo introducir a los participantes en la **inteligencia artificial**, su funcionamiento y aplicación para la **mejora de la experiencia de los clientes**, enseñándoles a través de **casos prácticos** y un proyecto final, cómo implementar soluciones de IA que mejoren significativamente la experiencia del cliente en diversas fases de interacción.

Los participantes en el programa recibirán un Diploma con el reconocimiento de la Asociación Española para la Calidad en Customer Journey en Experiencia de Cliente.

## OBJETIVOS

### OBJETIVOS DEL CURSO

- > Adquirir **conocimientos básicos** sobre la inteligencia artificial y explorar sus aplicaciones actuales en diversos sectores.
- > Comprender los principios fundamentales de **cómo funciona** la inteligencia artificial y sus mecanismos subyacentes.
- > Analizar diferentes **casos de empresas** que han integrado con éxito la inteligencia artificial en sus estrategias de **experiencia del cliente** para visualizar aplicaciones prácticas y resultados.
- > Aprender a utilizar **herramientas específicas** de inteligencia artificial para optimizar la experiencia del cliente en diferentes fases del **framework de la experiencia (MadRe)**.
- > Aplicar los conocimientos adquiridos en un **proyecto práctico** grupal que desarrolle soluciones de inteligencia artificial para mejorar un aspecto específico de la experiencia de cliente.

### DIRIGIDO A

- > Directores y responsables de CX
- > Directivos y responsables de Calidad
- > Directivos y responsables de Experiencia de Cliente
- > Directivos y responsables de Marketing
- > Directivos y responsables de Gestión y Atención al Cliente
- > Directivos y responsables de Ventas
- > Directivos y responsables de Producto/Servicio
- > Gerentes y directores de PYMES con visión cliente

## METODOLOGÍA Y PROFESORADO

### METODOLOGÍA

La **Formación en Directo AEC** es una nueva metodología basada en las clases presenciales pero trasladadas al entorno virtual. **La tecnología permite “ofrecer y recibir clase”**



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)

# Inteligencia Artificial para la mejora de la Experiencia de Cliente | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte \* -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. \* -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

te encuentres donde te encuentres... sin necesidad de desplazarte, facilitando la interacción y la sensación de inmediatez y cercanía.

Una formación que integra a la perfección las clases en directo de los expertos, con la práctica y la permanente colaboración entre los participantes:

- > **Clases en directo**, prácticas e interactivas, impartidas por nuestros expertos en la materia.
- > **El profesor** combina la exposición del contenido con ejercicios y/o dinámicas de grupo, sobre casos reales, potenciando la práctica.
- > La clase está diseñada para **favorecer la interactividad entre el profesor y alumnos** favoreciendo la resolución de dudas y el intercambio de experiencias entre profesionales.
- > Las clases en directo están integradas con nuestro **Aula Virtual** donde, adicionalmente, estarán disponibles los **materiales didácticos** en formato fácil de interiorizar y descargables; y **otros ejercicios y evaluaciones** necesarios para afianzar los conocimientos.

Tras la finalización, los alumnos recibirán el **certificado de aprovechamiento del curso** en formato digital.

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

## PROFESORES

- > **Santiago Ambit**. Inventor, MBA, Máster en IA (Instituto Español de Inteligencia Artificial)
- > **Francisco Javier Gallardo García**. Socio Director en CX Plus Consulting

## PROGRAMA

### Tema 1- Introducción a la IA

- > Conceptos básicos y aplicaciones actuales de IA.

### Tema 2- Funcionamiento de la IA

- > Cómo funciona la IA. Machine Learning y sus condicionantes.

### Tema 3- Estudio de casos prácticos de empresas que han integrado con éxito la IA en sus estrategias de CX

- > Framework de CX (MadRe): análisis desde el punto de vista de la IA.
- > Casos de éxito para comprender aplicaciones prácticas y resultados.

### Tema 4- Explorar el Customer Journey asistido por IA: aplicación de herramientas de IA en las diferentes fases de la experiencia vivida por los clientes

- > Aprender a utilizar herramientas específicas que optimizan la experiencia de clientes en las diferentes fases de la experiencia.

### Tema 5- Desarrollo de un proyecto práctico que implemente soluciones de IA en un escenario de CX

- > Los alumnos trabajarán en grupos para diseñar una solución basada en IA que mejore un aspecto específico de la relación dispuesta con sus clientes.

Un programa con enfoque práctico para profesionales con orientación al 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)