



DIPLOMATURA

Customer Experience



 **30** Noviembre 2022

 **06** Meses lectivos

Lifelong Learning

Acerca del Programa



DIPLOMATURA

Customer Experience

 **Modalidad Online:** Clases en tiempo real

En el mundo actual el cambio es continuo. Las empresas se esfuerzan por diferenciarse de la competencia, y cuando lo han logrado, nuevamente deben reinventarse o corren el riesgo de desaparecer, en este contexto la experiencia del cliente y la tecnología juegan un papel cada vez más importante. Frente a estas necesidades se generan nuevas estrategias y modelos, se integran áreas tradicionalmente dispersas y toman protagonismo áreas como: Customer Experience.

Certificación



CENTRUM PUCP



Diplomatura de Estudio en Customer Experience



Objetivos

01

Diseñar e implementar una estrategia sólida de Customer Experience (CX), de manera integrada con otros aspectos clave como la innovación, transformación digital, entre otros, en empresas de diferentes sectores y tamaños.

02

Implementar un modelo de diseño, gestión y medición de experiencia del cliente o customer experience.

03

Integrar los fundamentos de customer experience, service design, innovación, metodologías ágiles, omnicanalidad, entre otros aspectos clave, como parte de una estrategia de transformación integral.

Ruta de Aprendizaje

MÓDULO

CURSO

- I** **CX Framework y Extrategia**

Se revisarán las principales herramientas y técnicas de diagnóstico, investigación y segmentación de clientes, así como las herramientas de diseño, que luego se desarrollarán con más detalle en los talleres respectivos. Se analizarán casos reales donde se muestra cómo la implementación de una estrategia de Customer Experience, influye positivamente en los resultados económicos (rentabilidad) de la organización.
- II** **Investigación y Diagnóstico. Arquetipos**

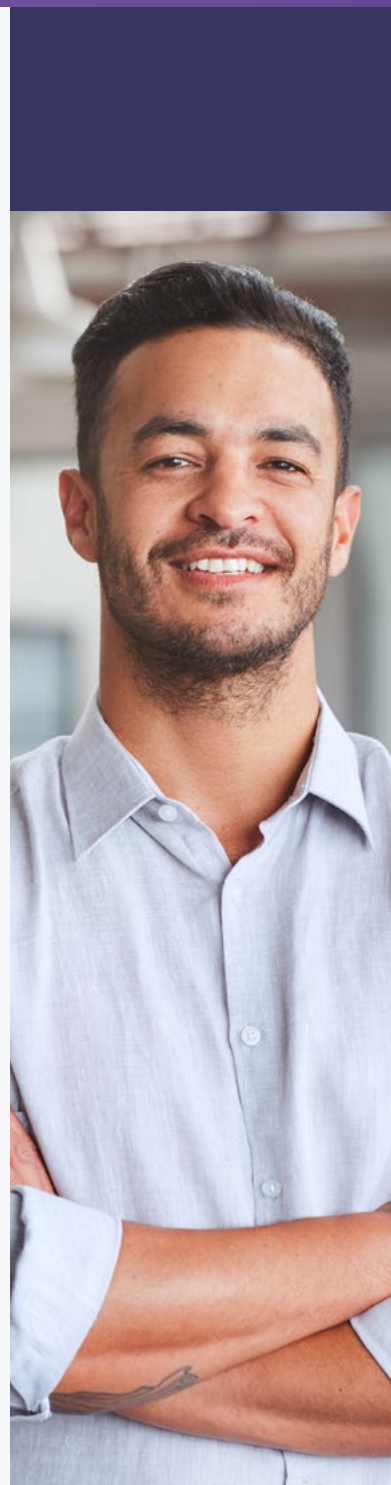
Este curso teórico-práctico de investigación y diagnóstico para la construcción de arquetipos, tiene como finalidad experimentar con nuevos enfoques de diseño centrado en el cliente sustentados en el uso de técnicas analíticas avanzadas.
- III** **Omnichannel Customer Experience**

Este curso teórico/práctico, tiene como finalidad innovar dentro de una competencia de gestión de CX empleando la tecnología digital y lo que se necesita para llegar allí
- IV** **Del Customer Journey Map (CJM) al Customer Journey Analytics (CJA)**

El curso teórico/práctico tiene como finalidad combinar enfoques divergentes y convergentes para diseñar, analizar y monitorear la experiencia empleando herramientas de Customer Journey Analytics (CJA).
- V** **Diseño Centrado en el Usuario. Del Insight a la Experiencia WOW**

El curso teórico/práctico tiene como finalidad analizar a leer las tendencias, comprender qué pasa con los consumidores o usuarios y encontrar las fricciones en la experiencia, para crear nuevas experiencias a través de metodologías de diseño centrado en el usuario que se queden grabadas en la mente y en el corazón de las personas.
- VI** **Agilidad Aplicada al Customer Experience**

El curso teórico/práctico tiene como finalidad gestionar proyectos, diseños, rediseños y productos de manera evolutiva y siempre pensando en el manejo de expectativas del cliente, el trabajo en equipo y la comunicación constante.



Centrum PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdo a su política de mejora continua. Cualquier eventual cambio en la programación les será comunicado oportunamente.

Ruta de Aprendizaje

MÓDULO

CURSO

VII

Customer Centric. Modelo Centrado en el Cliente

El curso teórico/práctico tiene como finalidad diseñar un plan que encamine a la organización hacia un mayor foco en el cliente, considerando los beneficios de la transformación cultural en el negocio. El participante aprenderá a diseñar un roadmap de actividades priorizadas de nivel Gerencial, con el propósito de agregar valor en su organización.

VIII

Cultura y Personas. Change Management

El curso teórico/práctico tiene como finalidad potenciar las capacidades humanas necesarias para un proceso de transformación: Personas, Equipos y Cultura. Además, se consideran temas como gestión de cambio, experiencia del empleado, clima laboral y comunicación interna.

IX

Rentabilidad de la experiencia. CX ROI

El curso teórico/práctico tiene como finalidad evaluar los proyectos e iniciativas desde el punto de vista económico, demostrando su impacto directo en la cuenta de resultados. Los planes de customer experience son habitualmente concebidos, planificados y evaluados de una manera orientada a la satisfacción de los clientes, a la ejecución de las actividades que lo componen y como un costo que puede ser discrecionalmente gestionado.

X

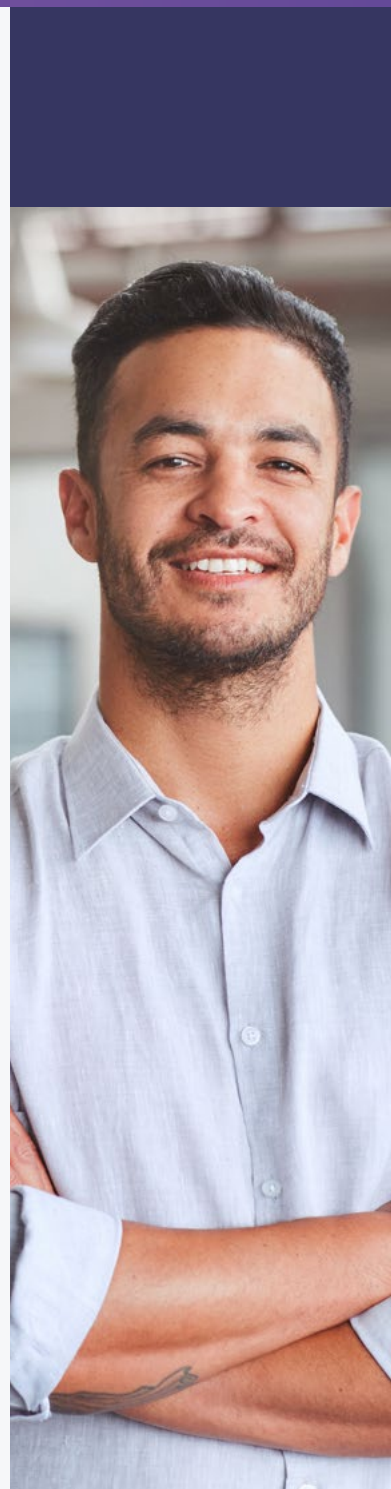
CX Advantage Digital & CX Metrics. Innovando tu Modelo de Negocio y Midiendo la Experiencia

El curso teórico/práctico tiene como finalidad analizar las tendencias e innovaciones, tecnologías, modelos y herramientas que se están usando en el mundo, las cuales podrían llevar tu organización a resultados significativos con un negocio digital obsesionado con sorprender al cliente

XI

CX Workshops: Learning by Doing

El curso teórico/práctico tiene como finalidad desarrollar talleres o workshops cuyo enfoque es poner en práctica las principales herramientas aprendidas. A continuación los 4 talleres que se realizarán: Taller de Integración y Networking: El objetivo de este taller es lograr que a través de actividades lúdicas los participantes se conozcan y establezcan sus primeros vínculos.



Centrum PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdo a su política de mejora continua. Cualquier eventual cambio en la programación les será comunicado oportunamente.



Executive
Education
ONLINE

Inicio

30 de Noviembre 2022

Duración y Horario

6 meses lectivos / 120 horas

Lunes y Miércoles de 07:00 a 10:30 p.m.

Modalidad

Online (clases en tiempo real)

Inversión Regular

S/. 8,000

La inversión **incluye:**

- Emisión del certificado por CENTRUM PUCP
- Materiales académicos

La inversión **no incluye:**

- Emisión de otros certificados (participación, constancia de notas, mallas académicas, etc.)

DIPLOMATURA

Customer Experience



Informes:

✉ executive.centrum@pucp.edu.pe

🌐 www.centrum.pucp.edu.pe

CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA