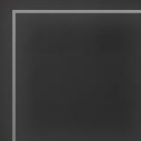
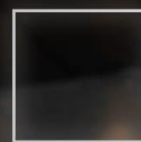


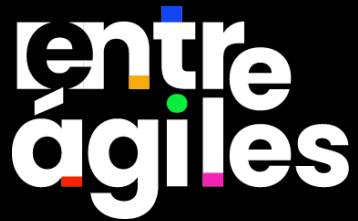
Plan de Estudios



Customer Experience

entre
ágiles

certm:nd



Estamos emocionados de darte la bienvenida a la comunidad de **Entre Ágiles**, esperando que disfrutes con nosotros de nuestra pasión: compartir conocimiento y grandes experiencias.

Queremos contarte que este proyecto es el resultado de la suma de esfuerzos y nuestra experiencia a lo largo de más de 10 años, en los que tu participación y apoyo fueron la clave para alcanzar grandes logros, y justamente por eso queremos que hagas parte de esta nueva era: ¡porque sabemos que tienes mucho que aportar y que entre todos haremos crecer esta comunidad!

"La educación no es preparación para la vida; la educación es la vida en sí misma"-John Dewey

Acerca

del entrenamiento

Nuestro entrenamiento en **Customer Experience** te permitirá desarrollar habilidades para comprender las necesidades y **expectativas del cliente** y para diseñar y ofrecer **experiencias de alta calidad** que generen lealtad y satisfacción en los clientes.

Durante el entrenamiento te prepararemos para que puedas obtener una comprensión profunda de los principios y metodologías, así como para que puedas aplicar **técnicas efectivas de diseño** y mejora de la **experiencia del cliente**.

Modalidad

Online

(Clases en vivo)

Duración

21 Horas

(7 Sesiones)

Examen de certificación

Entrenamiento Customer Experience

- Número de preguntas: 40
- Formato: Opción múltiple
- Duración: 60 minutos
- ¿Con cuánto apruebo?: 26/40
- Tipo: en Línea
- Libro abierto/notas: No
- Certificación: Customer Experience CX

Ente Certificador:



Temas del curso



- Introducción a la experiencia de clientes CX
- Cultura centrada en el cliente
- Comunicación
- CX en la estrategia organizacional
- Herramientas digitales relacionadas con CX
- Diseño de la experiencia de cliente
- Medición de la experiencia del cliente

Temas detallados

1. Introducción al coaching y la cultura ágil

- Contexto y evolución
- Experiencia del cliente
- ¿Qué es CX?
- Conceptos clave para adoptar

2. Cultura centrada en el cliente

- Introducción
- Cultura organizacional
- Estructuras organizacionales
- Equipos multidisciplinarios
- Cultura centrada en el cliente

3. Comunicación

- Perfil del Agile Coach
- La preparación del Agile Coach
- Inteligencia emocional

4. CX en la estrategia organizacional

- Introducción
- Definición de estrategia organizacional
- Aspectos relacionados con la estrategia
- Herramientas que apoyan la gestión de la estrategia
- CX en la estrategia organizacional

Temas detallados

5. Herramientas digitales relacionadas con CX

- Introducción
- Entornos VUCA
- Cambios en el relacionamiento con los clientes
- Digitalización
- Productos digitales
- Publicidad en medios digitales
- Herramientas digitales en la CX

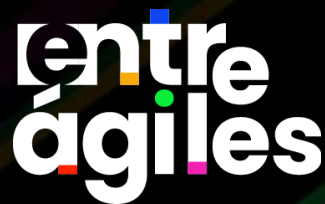
7. Medición de la experiencia del cliente

- Métricas y mediciones
- Conclusiones finales

6. Diseño de la experiencia de cliente

- Introducción
- Conceptos clave
- Qué esperan los clientes de los proveedores
- Ventajas del diseño de la experiencia del cliente
- Beneficios de dominar el viaje del cliente (Customer journey)
- Pasos en el viaje del cliente (Customer journey)
- Factores que originan la exploración
- Perfiles de clientes
- Mapa del viaje del cliente (Customer journey map)
- Pasos en el viaje del cliente
 - Paso 1: Explorar
 - Paso 2: Comprometer
 - Paso 3: Oferta
 - Paso 4: Acuerdo
 - Paso 5: Vincular o desvincular
 - Paso 6: Co-crear
 - Paso 7: realizar el valor

Contáctanos



Colombia



Teléfono: (+601) 768 32 57 - (+57) 305 812 0792

Dirección: Cra. 28 #73-30, Bogotá

Estados Unidos



Teléfono: 1-9546558281

Dirección: 210 Ne 45Th Oakland Park

Fort Lauderdale, FL 33334

España



Teléfono: (+34) 605366863

Dirección: Calle de Valle de Oro, 50,
28019 Madrid

