



video bienvenida



módulo 1 e-learning



módulo 2 e-learning



módulo 3 e-learning



módulo 4 e-learning



Clase a distancia en vivo

DISEÑO Y CO-CREACIÓN DE EXPERIENCIAS DE CLIENTES

> OBJETIVO DEL CURSO

Comprender la relevancia del diseño y de la gestión de experiencias, co-creando con el cliente, para generar una ventaja competitiva en la organización/empresa.

> OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer qué es la experiencia de cliente, entendiendo los aspectos más relevantes de la satisfacción del nuevo consumidor y del nuevo paradigma actual, como ventaja competitiva.
- Comprender los elementos y acciones claves para el diseño de experiencias.
- Comprender el diseño de experiencias, co-creando con el cliente una vivencia holística.
- Conocer los principales desafíos de la experiencia de cliente, en la era digital y post crisis.

> CONTENIDO CURSO ONLINE

Módulo 1: Experiencia en Siglo XXI: El auge de un nuevo consumidor

- Presentación.
- Qué es y qué no es Experiencia de Clientes.
- Nuevo materialismo del siglo XXI.
- Cómo es el nuevo consumidor, radiografía al consumidor chileno.
- Para qué sirve el Diseño de Experiencia.
- Actividad de aprendizaje 1.

Módulo 2: Elementos y acciones claves para el diseño de experiencias

- Presentación.
- Storytelling.
- Confianza: La piedra angular para crear experiencias memorables.
- La experiencia de clientes desde dentro de la organización.
- Actividad de aprendizaje 2.

Módulo 3: Diseño y co-construcción de Experiencias de clientes

- Presentación.
- Arquitectos de Experiencia.
- Ciclo de vida del cliente.
- Touchpoint.
- Actividad de aprendizaje 3.
- Caso práctico.

Módulo 4: Desafíos de la experiencia de cliente en la era de la transformación digital

- Presentación.
- Transformación Digital y Experiencia de cliente.
- Desafíos de la experiencia de cliente.
- Actividad de aprendizaje 4.
- Caso práctico.
- Examen curso.



Profesora

DANIELA CERDA

Trabajadora Social, Universidad Santo Tomás, Chile
Magister en Gestión de Personas y Dinámica Organizacional (C).
Diplomada en Recursos Humanos (UDD). Liderazgo, Habilidades Directivas, Gestión de Procesos y Excelencia Operacional (UCHile) e Investigación Cualitativa (PUC). Certificada en Diseño de Experiencia de Clientes (PUC) y Customer Strategy (UDD). Cuenta con 10 años de experiencia en áreas de Educación Continua y liderando equipos de coordinación, gestión de servicios y de diseño de experiencias. Actualmente se desempeña como subdirectora de Gestión de Docente y Servicios del área de Extensión, en una de las Universidades más importantes del país.

Valor: \$280.000

Horas: 28 hrs. on line + Clase a distancia en vivo de 4 hrs.

Fecha inicio: 5/01/2022

Fecha término: 1/02/2022

Clase Inaugural a Distancia:

08-01-22 9:30 a 10:30 **Clase virtual en vivo:** sábado 29/01/2022 de 9:30 a 12:30 hrs.