



video  
bienvenida



módulo 1  
e-learning



módulo 2  
e-learning



módulo 3  
e-learning



módulo 4  
e-learning



módulo  
presencial

# EXPERIENCIA DE CLIENTES

## > OBJETIVO DEL CURSO

Aplicar herramientas para diseñar y gestionar experiencias y servicios de alta diferenciación para articularlos como una ventaja sostenible para la organización.

## > OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los tipos de clientes para diseñar y desarrollar una Experiencia de Cliente valiosa.
- Distinguir las etapas del proceso de compra para diseñar la experiencia que el cliente necesita en cada etapa.
- Aplicar herramientas y métricas para detectar necesidades de los clientes.
- Diseñar Experiencias de Clientes valiosas y diferenciadoras para generar lealtad a largo plazo de los clientes.



Profesor  
**MARTÍN  
 COOK**

Ingeniero Comercial y Máster en Finanzas Universidad de Chile. Profesor de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile. Con 12 años de experiencia en Movilidad y Tecnología en Entel y Samsung. Además 6 años de experiencia comercial con fuerza de venta a cargo en BancoEstado Seguros y Amicar Derco/Gildemeister.

Actualmente se desempeña como CEO de Pacific Cloud Solutions | Value Factory, empresas de tecnología cuya misión es apoyar la creación de valor para Medianas y Grandes Empresas en Chile y Perú a través de la transformación digital.

## > CONTENIDO CURSO ONLINE

### Módulo 1: ¿Qué es la experiencia de cliente?

- Presentación.
- La importancia que tiene gestionar la experiencia de clientes.
- ¿Qué es la Experiencia de Clientes?
- Actividad de aprendizaje.

### Módulo 2: La travesía de compra de los clientes y los momentos de la verdad

- Presentación.
- La Travesía de Compra.
- Los momentos de la verdad.
- Actividad de aprendizaje.

### Módulo 3: Diseño y co-construcción de experiencias de clientes

- Presentación.
- Tipos de Experiencias de Clientes.
- Métricas para la Gestión de Experiencia de Clientes.
- Actividad de aprendizaje.

### Módulo 4: Mejora continua para la experiencia de clientes

- Presentación.
- Eliminando la Fricción en la Experiencia de Clientes.
- Innovación en la Experiencia de Clientes.
- Actividad de aprendizaje.

**Valor:** \$280.000  
**Horas:** 28 hrs. on line + clase presencial de 4 hrs.  
**Fecha inicio:** 06/05/2020  
**Fecha término:** 02/06/2020  
**Clase presencial:** sábado 06/06/2020 de 9:30 a 13:30 hrs.

