



Customer Experience

Virtual

Customer Experience



Acerca del programa

Las organizaciones de hoy requieren desarrollar una cultura definitivamente orientada a sus clientes en las que los líderes sean sus impulsores.

Durante el programa se desarrollan conceptos, herramientas y metodologías que le permitan a los participantes diseñar e implementar una metodología que fortalezca la experiencia de los clientes y su fidelización.



Inicio

5 de septiembre

Finalización

26 de septiembre

Clases:
Martes, 19 a 22 hs.

Customer Experience

Objetivos del programa

Al finalizar el curso, el participante será capaz de:

- Entender y aplicar los conceptos fundamentales de la experiencia del cliente.
- Identificar y aplicar estrategias que mejoren la experiencia del cliente.
- Utilizar habilidades de comunicación efectivas para proporcionar un servicio al cliente excepcional.
- Medir y evaluar la satisfacción del cliente utilizando herramientas y métricas apropiadas.
- Manejar situaciones difíciles y resolver problemas de manera efectiva, brindando soluciones satisfactorias al cliente.
- Desarrollar productos y servicios utilizando métodos de experimentación.

Metodología innovadora de enseñanza

- a) Clases sincrónicas semanales con TEAMS, de 3 horas.
- b) Foros de análisis, investigación y debate colaborativo de temas (puede ser individual o grupal).
- c) Trabajo en Equipo con transferencia al contexto puesto/área/ organización/ sector/industria.
- d) Lectura de capítulos de libros, artículos de publicaciones de negocios y notas técnicas.

Destinatarios

- Líderes de las áreas de Marketing, Ventas, Comunicaciones y Recursos Humanos de las Organizaciones.
- Líderes de otras áreas en donde se involucre el relacionamiento con el cliente.
- Colaboradores responsables de tareas relacionadas con los clientes
- Emprendedores.



Beneficios que ofrece el Programa de Customer Experience de UBS

- Potenciar el crecimiento profesional
- Obtener herramientas para alcanzar el siguiente nivel en la organización.
- Apalancar el crecimiento.
- Networking
- Alcanzar nuevos desafíos, proyectos y responsabilidades.
- Desarrollar el potencial creativo e innovador.
- Compartir experiencias.



¿Por qué elegir Educación Ejecutiva en UADE Business School?

- Respaldo de UADE.
- Cerca de 60 años enseñando gestión de negocios.
- 30 años en la capacitación de líderes y ejecutivos.
- Enseñanza orientada a la Transferencia al Puesto de Trabajo.
- Contenidos asociados a la realidad del participante.
- Desarrollo de mejores prácticas de negocios.
- Toma de decisiones gerencial a través de casos.
- Docentes con vasta experiencia profesional y gerencial.
- Infraestructura edilicia y tecnológica de primer nivel.

Nuestros Valores y Competencias

- | | |
|---------------------------------|-------------------------------------|
| • Trabajo en Equipo | • Innovación |
| • Integración | • Liderazgo |
| • Empoderamiento | • Proactividad |
| • Responsabilidad Social | • Flexibilidad |
| • Transformación de la Realidad | • Actualización |
| • Gestión del Cambio | • Madurez Emocional |
| • Creación de Valor | • Legitimación - Toma de Decisiones |
| • Emprendedorismo | |



Customer Experience

Plan de estudios

UNIDAD I

- Casos
- Diagnóstico
- Pasos
- Journey Map
- Por qué se van los clientes
- Categorías de atributos
- Gestión del error

UNIDAD II

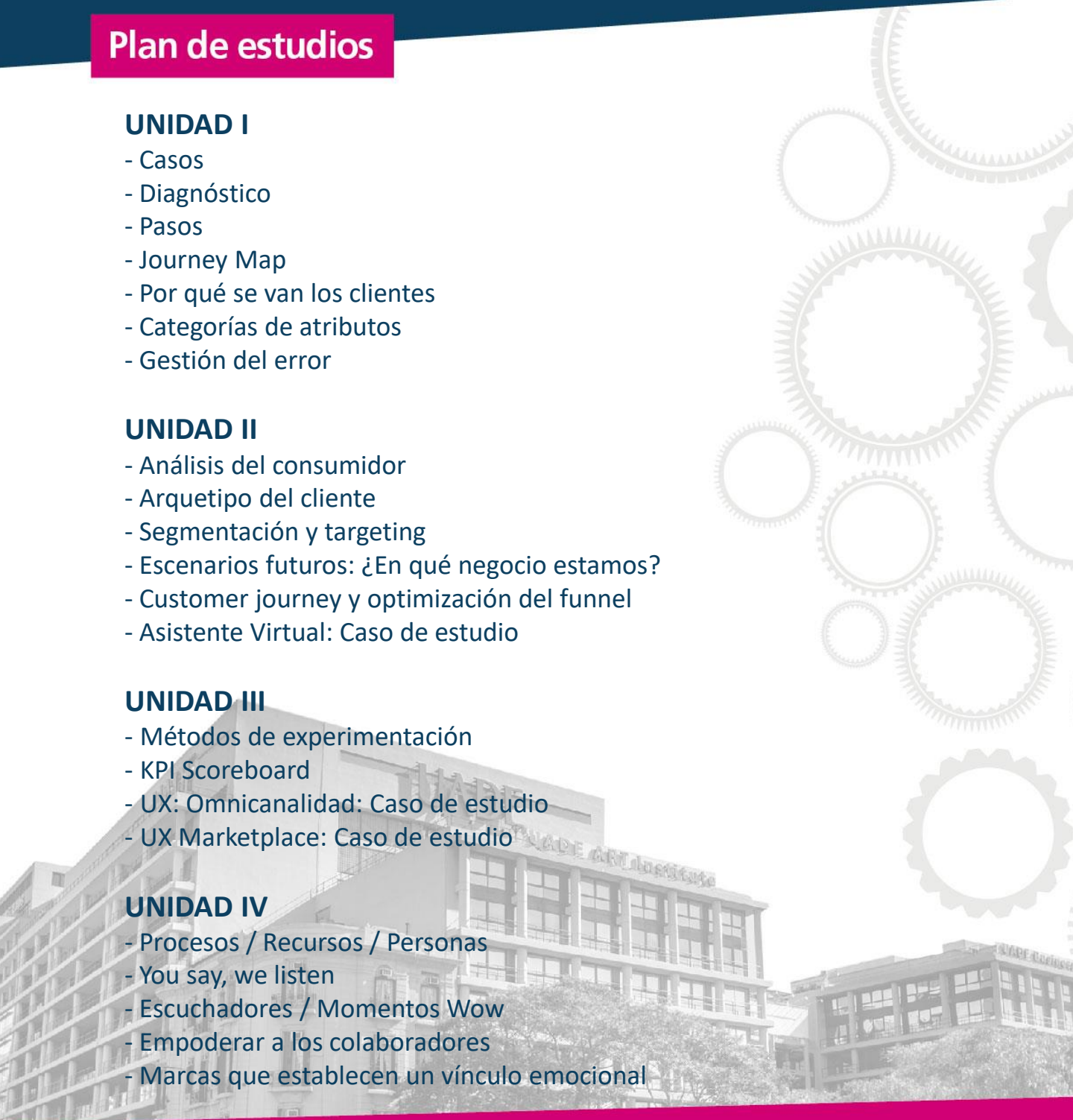
- Análisis del consumidor
- Arquetipo del cliente
- Segmentación y targeting
- Escenarios futuros: ¿En qué negocio estamos?
- Customer journey y optimización del funnel
- Asistente Virtual: Caso de estudio

UNIDAD III

- Métodos de experimentación
- KPI Scoreboard
- UX: Omnicanalidad: Caso de estudio
- UX Marketplace: Caso de estudio

UNIDAD IV

- Procesos / Recursos / Personas
- You say, we listen
- Escuchadores / Momentos Wow
- Empoderar a los colaboradores
- Marcas que establecen un vínculo emocional



Customer Experience

Cuerpo docente

Bernardo Bárcena

MBA, UCA. Doctorando en Administración de Empresas, UCA.

Licenciado en Administración de Empresas, UBA.

Profesor de Liderazgo, Negociación y Creatividad en MBA's, Maestrías, Posgrados y Programas In Company de UADE Business School y 9 escuelas de negocios de Argentina y del exterior. Conferencista internacional. Ha dictado más de 5.000 cursos, clases y Conferencias en América, Europa y en la Antártida Argentina.

Es autor de los libros El Liderazgo de Francisco, Trato Hecho y Negociación. Fundador de BBL | Bernardo Bárcena Liderazgo

Alexis Lastra

MBA, UCA. Contador Público Nacional, UBA.

Experto en el desarrollo de modelos de negocio y experiencia del cliente. Se especializó en modelos de negocios digitales y mercado.

Emprendedor, impulsor de startups en los sectores de servicios digitales y tecnología. Docente de comportamiento del consumidor, innovación en marketing y planificación estratégica.

Asesor de empresas en el desarrollo de nuevas divisiones de negocio, fundador de AMLB2B y socio en Sysmo software.

Customer Experience

Requisitos de Admisión

- Completar la solicitud de Admisión.
- Entrevista de admisión, en caso de ser requerida.

Condiciones de Certificación

Quienes cumplan con el 75% de asistencia al programa recibirán su certificado de Asistencia.

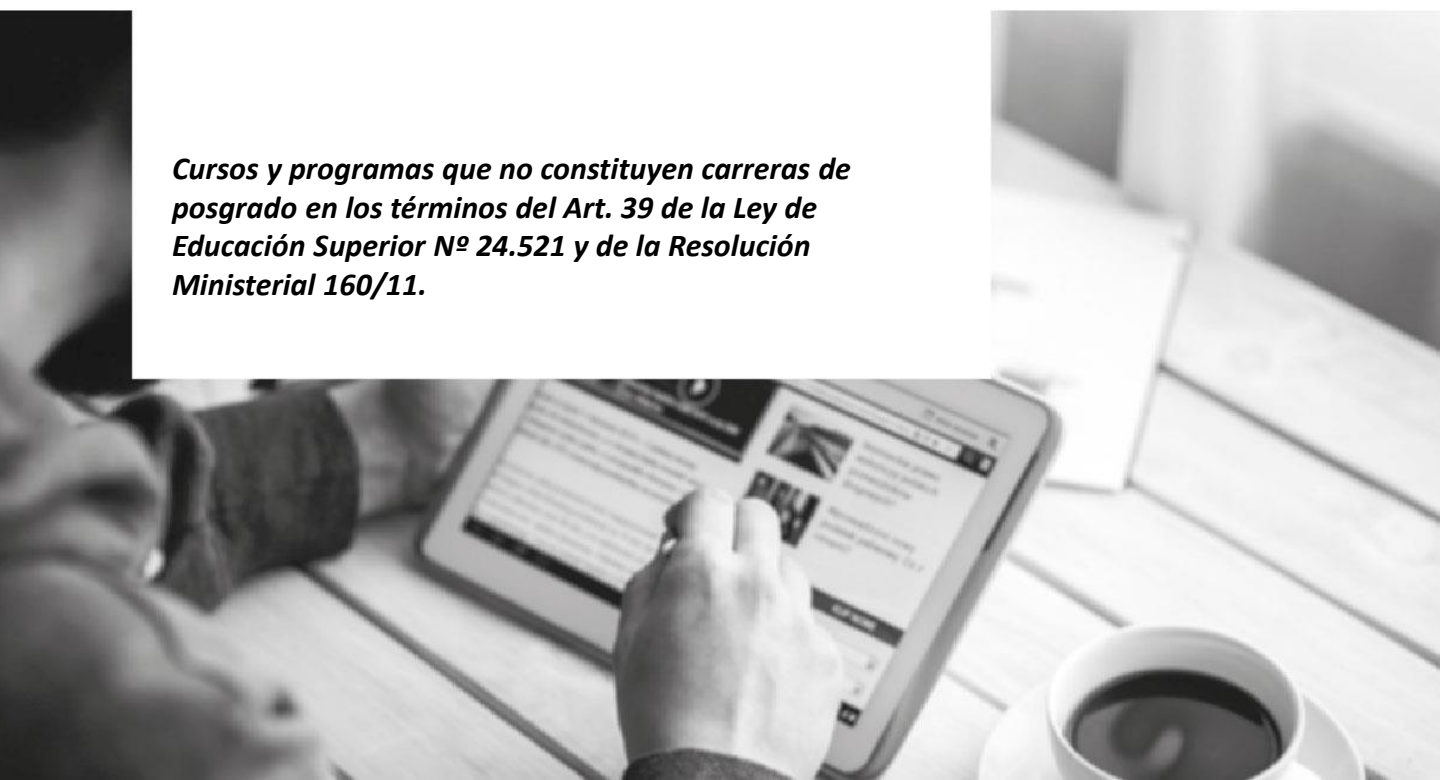
Valor y forma de pago del programa

Contado: \$49.261*

Se deberá cancelar al momento de la inscripción.

**Arancel pasible de actualización*

Cursos y programas que no constituyen carreras de posgrado en los términos del Art. 39 de la Ley de Educación Superior N° 24.521 y de la Resolución Ministerial 160/11.





Admisiones de Posgrado

(54-11) 4000-7666

posgrados@uade.edu.ar

www.uade.edu.ar/sites/business-school/capitacion-ejecutiva/



UADE Business School: Lima 775 (CABA)