



UTN.BA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

TEMARIO CUSTOMER EXPERIENCE

Módulo 1: Experiencia de cliente omnicanal

La experiencia del cliente. Customer centric estrategia. Expectativa / Realidad. Diagnóstico del área de CX. El área de CX en el contexto de la organización. Camino de la experiencia. Fases de la experiencia de cliente.

Módulo 2: Herramientas de CX

Omnicanalidad. Experiencia Digital. Herramientas y KPIs de CX - Arquetipos. Herramientas y KPIs de CX - Journey Cambio cultural & mejora continua

CRONOGRAMA DE CLASES

| | |
|---------|---|
| Clase 1 | La experiencia del cliente. Customer centric estrategia. |
| Clase 2 | Expectativa / Realidad. Diagnóstico del área de CX. |
| Clase 3 | El área de CX en el contexto de la organización. (Empatía) |
| Clase 4 | Camino de la experiencia. Fases de la experiencia de cliente. |
| Clase 5 | Omnicanalidad. Experiencia Digital |
| Clase 6 | Herramientas y KPIs de CX - Arquetipos |
| Clase 7 | Herramientas y KPIs de CX - Journey |
| Clase 8 | Cambio cultural & mejora continua |