



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