



UTN.BA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL
FACULTAD REGIONAL BUENOS AIRES

**Centro de
e-Learning**

Secretaría de Cultura y Extensión Universitaria

Diplomatura en Gestión de Experiencia de cliente (CX)

Centro de e-Learning SCEU UTN-BA.

Medrano 951 2do piso (1179) // Tel. +54 11 4867 7589 / Fax +54 11 4032 0148.

<https://sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning>



Tipo de Trayecto formativo: Diplomatura

Título del trayecto formativo: Diplomatura en Gestión de Experiencia de cliente (CX)

Presentación:

Experiencia de Cliente trata de entender lo que nuestros clientes esperan de nosotros, qué valoran y qué necesitan para poder ofrecer una experiencia que sea diferenciada, valorada, intencional y consistente. Para construir una cultura organizacional basada en experiencia de cliente, es fundamental gestionar la lealtad de nuestros clientes tanto internos como externos, es por tanto, una disciplina que atraviesa toda la organización y debe estar pensada y lanzada desde el corazón del negocio.

El mercado actual nos dice que las empresas competitivas hoy son aquellas que están en el negocio de las experiencias. Es por esto que encontramos muchas organizaciones emprendiendo el camino de cambiar su paradigma de modelos transaccionales de negocios a modelos relacionales para aumentar su ventaja competitiva.

En esta Diplomatura los profesionales podrán adquirir conocimientos que le permitirán aplicar la disciplina en sus ámbitos laborales. Esta propuesta se basa en la aplicación de distintas metodologías y herramientas que permiten identificar el alcance y la gestión de la experiencia de cliente, como así también el proceso del diseño, medición de la experiencia y el tomar acción ante resultados.

Este proyecto educativo está atravesado por una actividad práctica integradora que permitirá la puesta en acción del aprendizaje en clase y el desarrollo de habilidades blandas complementarias como el trabajo en equipo, liderazgo, aplicación de metodologías ágiles y presentaciones de impacto.

Objetivo General:

Proporcionar al profesional los conocimientos específicos y las herramientas para la aplicación de la experiencia de cliente en los modelos de negocio.

Objetivos Específicos:

Centro de e-Learning SCEU UTN-BA.

Medrano 951 2do piso (1179) // Tel. +54 11 4867 7589 / Fax +54 11 4032 0148.

<https://sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning>



- Abordar el análisis del contexto que nos invita a poner el cliente en el centro.
- Conocer el alcance y gestión de la experiencia del cliente.
- Conocer las bases de una cultura customer centric.
- Brindar la información principal para el armado de un área y equipo de Customer Experience.
- Exponer cómo es trabajar de una manera ágil.
- Presentar los indicadores de medición de la experiencia del cliente y saber cómo aplicarlos.
- Conocer las herramientas de gestión de la experiencia de cliente
- Brindar el conocimiento necesario para diseñar, implementar y gestionar un plan de experiencia de cliente.

Destinatarios:

- Profesionales que se desempeñan o quieren desempeñarse como consultores de experiencia de cliente
- Profesionales que se desempeñan o quieren desempeñarse en equipos de Customer Experience en posiciones como Manager, Supervisor, Team Leader y Analista
- Profesionales que se desempeñan o quieren desempeñarse en equipos de Producto en posiciones como Project Manager, Product Leader, Team Leader, Scrum Master, y Analista o diseñador de experiencia de usuario
- Profesionales que se desempeñan o quieren desempeñarse en equipos de Atención al cliente y Post- venta
- Profesionales que se desempeñan o quieren desempeñarse en equipos de Calidad y Procesos
- Profesionales que se desempeñan o quieren desempeñarse en equipos de Marketing y Comunicación
- Profesionales que se desempeñan o quieren desempeñarse en equipos de Ventas
- Profesionales que se desempeñan o quieren desempeñarse en equipos de Soporte técnico interno y externo

Idiomas:

- Español

Metodología De Enseñanza-Aprendizaje:

Centro de e-Learning SCEU UTN-BA.

Medrano 951 2do piso (1179) // Tel. +54 11 4867 7589 / Fax +54 11 4032 0148.

<https://sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning>



La modalidad de e - Learning Colaborativo es totalmente mediada por tecnologías a través del Campus Virtual FRBA. Se trata de una modalidad básicamente asincrónica que aprovecha pedagógicamente los recursos de la Web 2.0, con un complemento sincrónico, por medio de la realización de clases en tiempo real, logrando superar de esta forma, la instancia de autoestudio.

El trayecto formativo consta de Módulos; cada uno de ellos está conformado por unidades, las cuales a su vez, integran los contenidos temáticos.

Así, en cada unidad, Usted contará con:

- Foros Proactivos de interacción y comunicación propuestos por el docente para la presentación de dudas, consultas y opiniones, la discusión y la retroalimentación (feedback) entre profesores/tutores - alumnos; y alumnos entre sí.
- Otras vías de consulta al docente, foro de dudas, mensajería interna del campus.
- Material de estudio curado.
- Actividades y trabajos integradores de aplicación de los conocimientos adquiridos, individuales y/o grupales.
- Clase en tiempo real, 2 encuentros por módulo, en el Aula Virtual Sincrónica.

Modalidad de Evaluación y Acreditación:

La Evaluación del trayecto formativo comprende una Evaluación Integradora por módulo y una Evaluación Integradora Final Obligatoria (EFIO), que se basa en la realización por parte del alumno de la entrega de una tarea (consigna específica para su desarrollo) o cuestionario. Dicha evaluación final cuenta con una segunda instancia de Exámen Recuperatorio, para aquellos participantes que no aprobaron la primera o no la realizaron dentro de las fechas estipuladas por Cronograma.

A su vez, se tendrá en cuenta también, para la evaluación:

Centro de e-Learning SCEU UTN-BA.

Medrano 951 2do piso (1179) // Tel. +54 11 4867 7589 / Fax +54 11 4032 0148.

<https://sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning>



- La descarga y lectura de todos los elementos que componen la unidad temática. Grado de participación en todos los foros proactivos propuestos en cada una de las unidades temáticas.
- La asistencia y/o descarga de las clases virtuales en tiempo real.
- La entrega y aprobación de todas las actividades y ejercicios que se consignan como obligatorios.
- La dedicación horaria indicada en cada caso para lograr el máximo rendimiento del estudio.
- El alumno deberá finalizar la cursada dentro de la duración del trayecto sin excepción. - Terminado el mismo, no podrá entregar ni descargar nada adeudado y deberá cursar nuevamente en un próximo inicio, en caso de desear finalizarlo.

La acreditación del trayecto constará de la Aprobación de lo indicado en la evaluación obligatoria.

La calificación será cualitativa: Excelente, Muy Bueno, Bueno, Desaprobado. Las tres calificaciones primeras, otorgan un certificado de "Aprobación". Aquellos alumnos que no hayan alcanzado alguna de estas tres calificaciones o no hayan realizado la EFI, podrán obtener una calificación y certificación de Participación, previa comprobación por parte del Tutor de ciertos criterios de evaluación.

Certificación:

- UTN

Bibliografía:

- Material generado por los docentes.

Temario

- Modulo 1: Contexto: Sujeto y Negocio
 - Unidad 1: Contexto
 - Introducción a la disciplina. Contexto y tendencias.

Centro de e-Learning SCEU UTN-BA.

Medrano 951 2do piso (1179) // Tel. +54 11 4867 7589 / Fax +54 11 4032 0148.

<https://sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning>



- Unidad 2: Sujeto
 - Segmentación, posicionamiento y comportamiento del consumidor. Modelo decisorio del consumidor
- Unidad 3: Negocio
 - Tipos de decisiones y proceso decisorio del consumidor (B2C B2B B2G). Pensando el servicio: Matriz de Porter Cadena de valor y triángulo del Marketing.
- Modulo 2: Armado del área de CX
 - Unidad 1: Cultura customer centric y Employee experience
 - Cultura customer centric y Employee experience
 - Unidad 2: El área de CX en la organización
 - Fases para implementar CX dentro de una organización: Estrategía, Medición, Feedback, Diseño, Cultura.
 - Desafíos, objetivo y armado y liderazgo de un equipo de CX
 - Unidad 3: Liderazgo
 - Liderazgo y agilidad
 - Unidad 4: Diseño de la experiencia dentro de la organización
 - Definición, elaboración y comunicación de la experiencia.
- Modulo 3: Construcción y seguimiento de un plan de CX
 - Unidad 1: Fases del diseño
 - Presentación de las fases del diseño. Analizar> Programas VOC: Escucha activa, auditar, análisis de casos, feedback loop
 - Diseñar> Metodología: Design Thinking y equipos de UX/ UI como complemento del diseño
 - Diseñar> Herramientas CX: Arquetipo y Customer Journey Map
 - Medir> Armado de indicadores y seteo de objetivos
 - Unidad 2: Indicadores CX
 - Indicadores externos: Pirámide de la experiencia
 - Indicadores internos
 - Unidad 3: Storytelling
 - El camino del héroe y contar historias a partir de los datos
- Modulo 4: La experiencia en el contacto
 - Unidad 1: Aplicación de la experiencia diseñada a través de los equipos
 - Mapa de canales de contacto. Los equipos e instancias de atención .
 - Tecnología, herramientas de contacto e inteligencia artificial
 - El momento de verdad y el valor de las personas. La importancia del



cliente interno. La vocación de servicio.

- Unidad 2: Presentación de Trabajo Final

Duración: 21 Semanas

Carga Horaria (Horas): 60

CV resumidos Profesores y Coordinadores:

Sol Prozzillo

Hola! Soy Sol Prozzillo, apasionada de las experiencias. Aunque estudié psicología y recursos humanos mi pasión a nivel profesional siempre estuvo en el diseño de experiencias para clientes. Tengo la suerte de haber trabajado en varias empresas de tecnología, industria que me llama desde siempre por la velocidad con la que se le exige adaptarse a lo nuevo, desarrollando distintas estrategias y aprendiendo cada vez más sobre las relaciones con clientes y sobre mí. Hace dos años arranqué un nuevo proyecto como docente que me permite transmitir todo aquello que me apasiona al aula y trabajar en la construcción de espacios de valor para todos los que participamos. Me puedes encontrar en: <https://www.linkedin.com/in/sol-prozzillo/>

Andrea Del Grecco

Es Lic. en Comercialización (UCES) / Posgrado en Formación docente universitario (UADE) Se especializa desde 2018 en el diseño, coordinación y gestión de proyectos educativos dirigidos a la comunidad, empresas y organismos de gobierno en cocreación con UTN BA. 14 años de experiencia en compañías del mundo corporativo y continuando su recorrido en el ámbito independiente desde 2010 a la actualidad. Co-founder SOW www.sowoficial.com un espacio de consultoría colaborativa con el propósito de acompañar a las personas y las organizaciones en sus procesos de transformación. Apasionada del marketing estratégico, emprendedora, motivadora. Hacer que las cosas pasen, con un propósito basado en el servicio y acompañamiento en la evolución de las personas <https://www.linkedin.com/in/andreadelgrecco/>

Gabriela Lilian Lazzatti

Título de grado: Contador Público - UCA Curso de Posgrado: Psicología, Marketing

Centro de e-Learning SCEU UTN-BA.

Medrano 951 2do piso (1179) // Tel. +54 11 4867 7589 / Fax +54 11 4032 0148.

<https://sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning>



y Opinión Pública - UBA Maestría: Magister en Administración de Empresas - UCA
Experiencia laboral: 20 años de experiencia en posiciones de Marketing e
Investigación de Mercados en empresas multinacionales de Telecomunicaciones
(Telefónica-Movistar) y Consumo Masivo (Nestlé). Actualmente: Co-Fundadora de
SOW - Consultoría en Marketing Estratégico www.sowoficial.com Experiencia
docente: Docente universitaria en UTN y UADE (Materias: Marketing - En
Castellano e Inglés, Investigación de Mercados, Comportamiento del Consumidor,
Construcción y Gestión de Marcas).

Pablo Martín Ariza

Mi propósito es evidenciar y transmitir la importancia de poner al Cliente en el centro de las definiciones de las organizaciones. Estoy convencido de que, en las líneas de atención, el diferencial de una experiencia está asociada a las personas que gestionan el contacto y a sus competencias emocionales. Siempre estuve vinculado a empresas de Telecomunicaciones, gestionando áreas operativas y de estrategia de distintos canales de ventas y atención. Tuve la oportunidad de conducir y desarrollar equipos de trabajo de más de 100 personas y ubicarlos en indicadores de excelencia en la atención. Desarrollé modelos de atención y coordiné el diseño de experiencias en puntos de contacto presenciales.

<https://www.linkedin.com/in/pablomartinariza/>

María Luján Santos

Ingeniera en Informática con enfoque en liderazgo, mejora continua y tecnologías innovadoras. Mi trayectoria abarca roles variados como programación, consultoría y dirección en sectores como retail, farmacéutica y agropecuario. Especializada en dirección de empresas, agilidad, liderazgo y experiencia del cliente/empleado, lidero equipos remotos como Directora de Operaciones -COO- en Albor, empresa líder en tecnología agropecuaria. Poseo sólida experiencia en ISO 9001 y GMP, integrándolos con marcos ágiles. Mi pasión por la formación se refleja en mi rol docente, donde comparto y aprendo con cada persona y grupo con el que trabajo. Con enfoque en poner siempre al cliente y al equipo primero, busco contribuir al propósito de las organizaciones y al desarrollo profesional de las personas

Ailin Rosso

Centro de e-Learning SCEU UTN-BA.

Medrano 951 2do piso (1179) // Tel. +54 11 4867 7589 / Fax +54 11 4032 0148.

<https://sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning>



Global Experience Consultant | MBA | Especialista en Experiencia Acompaño a empresas de diversas industrias; B2B, B2C y B2B2C en Argentina, Latam y Europa, a diseñar y desplegar entrenamientos y proyectos CX, EX, y de diseño y mejora de procesos y comportamientos.

Centro de e-Learning SCEU UTN-BA.

Medrano 951 2do piso (1179) // Tel. +54 11 4867 7589 / Fax +54 11 4032 0148.

<https://sceu.frba.utn.edu.ar/e-learning>