USIL EPG Escuela de Posgrado 20 años

PROGRAMA ESPECIALIZADO

CUSTOMER EXPERIENCE & SERVICE DESIGN

INICIO:
20 de noviembre

MODALIDAD:
Virtual sincrónica

DURACIÓN:
90 horas académicas

Hagamos que tu historia trascienda

epg.usil.edu.pe

PROGRAMA ESPECIALIZADO

CUSTOMER EXPERIENCE & SERVICE DESIGN

Aprende a diseñar y gestionar la relación con los clientes, la cultura de servicio y la estrategia omnicanal.

Desarrolla programas de fidelización adecuados o políticas flexibles pensadas en el consumidor con el objetivo de aumentar ingresos, disminuir reclamos y aumentar el indicador de recomendación.

Pensar en la experiencia del usuario como el pilar del diseño

Objetivos del programa

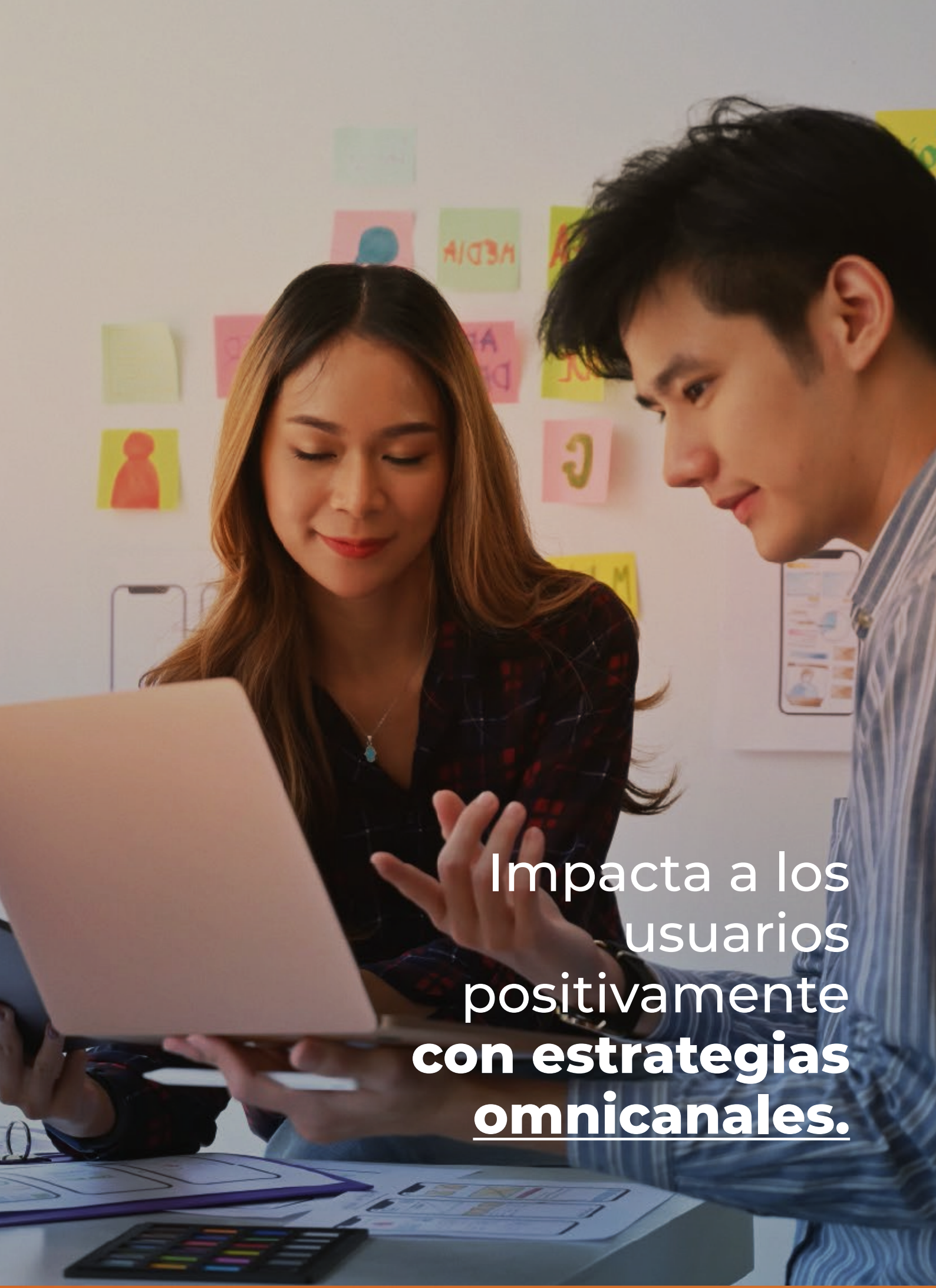
1 Desarrollar y fortalecer la visión estratégica, competencias y habilidades de gestión en customer experience e innovación, para que sean aplicadas en empresas o proyectos permitiendo una estrategia centrada en el cliente, como medio de diferenciación y de fidelización de clientes.

2 Entender y aplicar las principales herramientas de gestión de la experiencia del cliente, diseño del servicio e innovación.

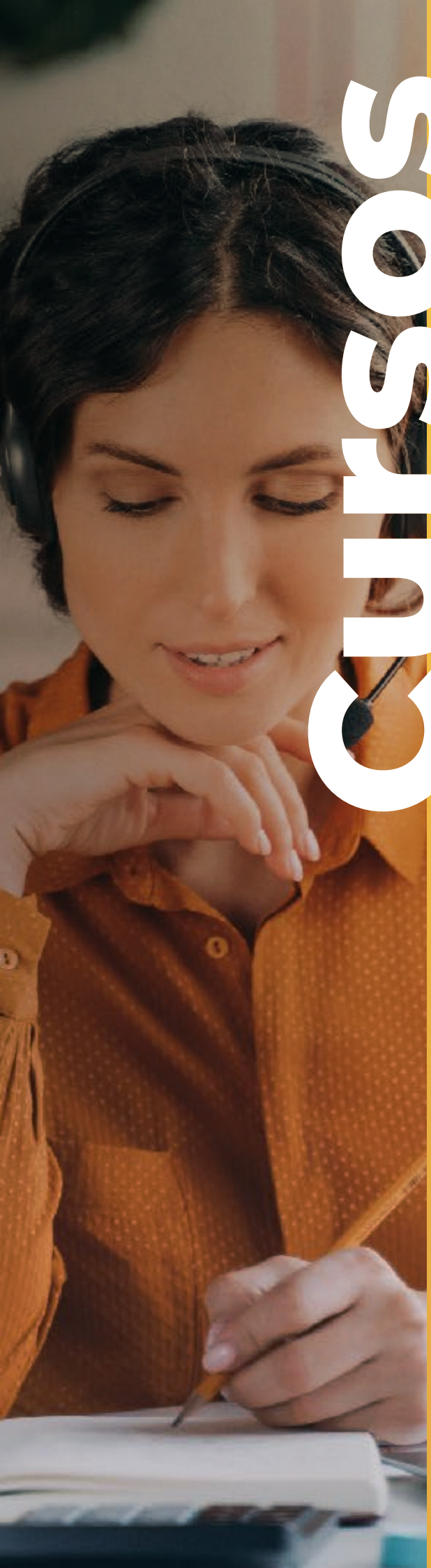
3 Analizar y comprender las brechas en experiencia del cliente, identificando planes de acción que mejor se ajusten al negocio y al cliente.

Perfil de los participantes

Profesionales de los rubros retail o servicios y/o responsables de las áreas de experiencia de cliente, marketing, servicio al cliente, call centers, innovación, e-commerce, calidad, operaciones o gestión humana, así como consultores especializados y emprendedores.



Impacta a los usuarios positivamente **con estrategias omnicanales.**



Cursos

Consumer Insights y Gestión de la Voz del Cliente (18 h)

Entenderás el comportamiento del cliente e identificarás sus principales insights, a través de distintas técnicas de investigación, cualitativas y cuantitativas. Además, podrás gestionar un programa de VoC (Voice of Customer) en los distintos canales de atención, recogiendo los principales indicadores como CSAT, NPS y CES.

- Introducción a conocimiento del consumidor/cliente.
- Insights de negocio.
- Entrevistas para la identificación de insights (investigación cualitativa).
- Investigación cuantitativa y métricas de CX.
- Programa VoC (Voice of Customer).
- Uso de plataformas de programas VoC.

Diseño y Gestión de la Experiencia del Cliente (24 h)

Aprenderás a aplicar un modelo de gestión de CX para implementar las estrategias, diseñar arquetipos, gestionar el customer journey map, establecer una cultura de servicio, diseñar experiencias sensoriales, entender el factor WOW, diseñar el servicio, entender la omnicanalidad, diseñar la relación con los clientes y conocer los economics de CX.

- Visión y estrategia de experiencia del cliente.
- Herramientas de customer experience.
- Gestión del customer journey map.

Cursos

- Cultura de experiencias.
- Diseño de experiencias (marca, producto, servicio, clientes).
- Service design.
- Indicadores y métricas de customer experience.

Gestión de la Innovación y Tecnologías Emergentes (18 h)

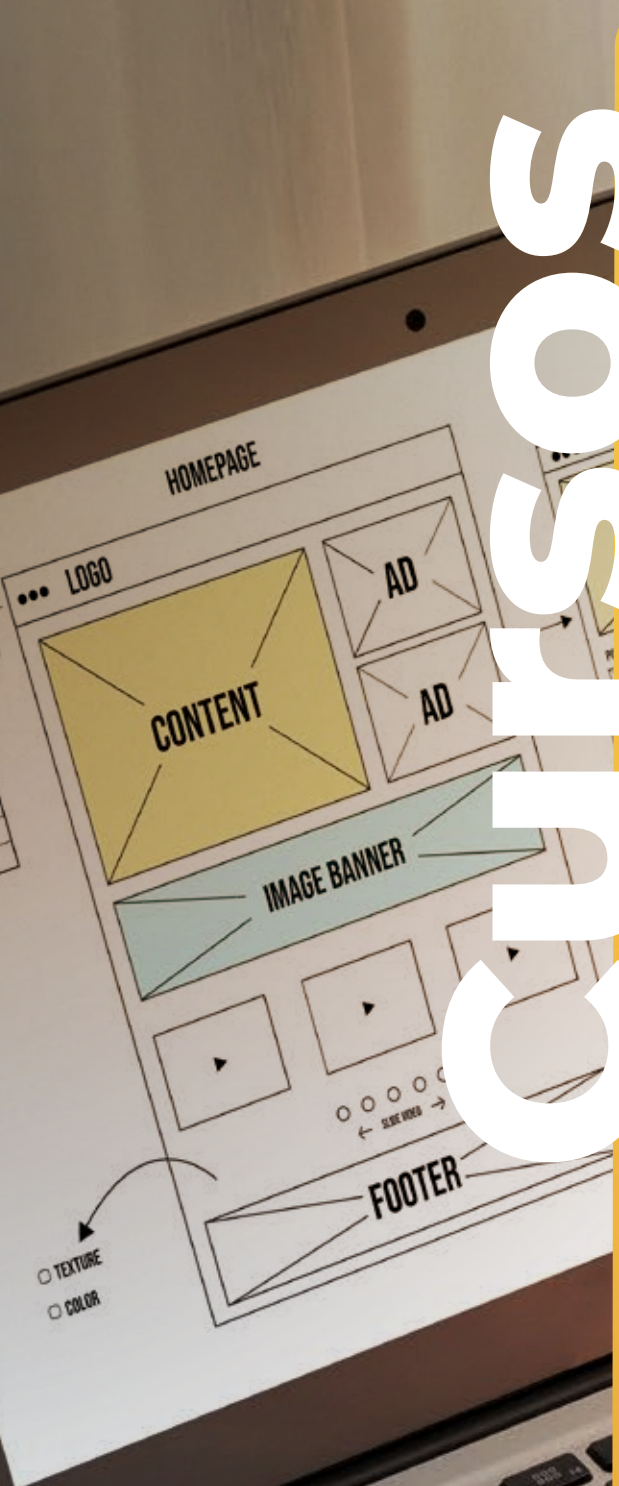
Conocerás el papel de la innovación en la empresa, aplicarás herramientas en la gestión de la innovación y comprenderás las tecnologías emergentes utilizadas en la experiencia del cliente, tales como la inteligencia artificial, la robótica, el IoT, la realidad virtual, la realidad aumentada, big data y fabricación digital.

- Entornos de incertidumbre (Bani vs. Vuca).
- ¿Qué es innovación y por qué es importante para las organizaciones?
- Liderazgo innovador.
- Proceso y cultura de innovación.
- Tecnologías emergentes.
- Agile product management.

UX y Pensamiento Agile (18 h)

Profundizarás en los fundamentos del user experience, la importancia de la evaluación heurística, los beneficios de la usabilidad, el diseño de interfaces y los prototipos, así como la evaluación del trabajo: testing, corrección y lanzamiento. Conocerás la importancia del pensamiento agile en los equipos de trabajo, así como el uso de metodologías ágiles.

Cursos



- Fundamentos del diseño centrado en el usuario.
- Metodologías de investigación de usuarios y diseño de arquetipos.
- Arquitectura de la información.
- Diseño de la interacción y de interfaces de usuarios.
- Prototipos y evaluación de la usabilidad.
- Pensamiento agile y scrum.

Trabajo de Investigación en CX (12 h)

Este trabajo servirá para afianzar todos los conocimientos del programa y ponerlos en práctica en una empresa real, realizando un análisis situacional de la experiencia del cliente y estableciendo propuestas de mejora.

- Rol de consultor en experiencia del cliente.
- Aplicación de los contenidos del programa a una empresa real.
- Presentación de avances del trabajo de investigación.
- Sustentación del proyecto final.

Aprende con profesionales de **trayectoria en el mundo de la tecnología**

Luigi Casanova

Director/consultor de SHOW CX

- Especialista en Customer Experience.
- Docente en escuelas de posgrado.
- Magíster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial.
- Máster en Marketing por la Escuela EOI (España).

Xus García

Directora de Proyectos de CX en IPSOS Perú

- Exgerente de Marketing en Accor.
- Exdirectora de Commerce y Customer Experience en Kantar.
- Máster en Digital Customer Management.
- Máster en Customer Experience Management por ESIC.
- Comunicadora especializada en Marketing Digital.

La EPG-USIL se reserva el derecho de modificar su plana docente sin que la calidad académica se vea afectada, ya sea por motivos de fuerza mayor o disponibilidad del profesor.

Aprende con profesionales de **trayectoria en el mundo de la tecnología**

Alicia Morales

Agile Coach Senior en el Banco de Crédito del Perú

- Docente universitaria en Gestión de la Innovación, Design Thinking, SCRUM y Competencias Digitales.
- Cuenta con experiencia en la gestión de proyectos de transformación digital vinculados al IoT, la RPA, big data y afines.
- Magíster en Gestión de Tecnologías de la Información.
- Ingeniera electrónica con especialización en Transformación Digital y Scrum Master.

Ricardo Chiock

UX Designer Senior en el Banco de Crédito del Perú

- Consultor UX en Level 715
- Cuenta con experiencia como analista UX en proyectos educativos, financieros y turísticos.
- Mentor en USIL Ventures, así como en los programas JA School StartUp y la Compañía de Junior Achievement Perú.

La EPG-USIL se reserva el derecho de modificar su plana docente sin que la calidad académica se vea afectada, ya sea por motivos de fuerza mayor o disponibilidad del profesor.

¿Por qué elegir este programa?

- Escuela de posgrado con más de 20 años de experiencia.
- Docentes de primer nivel y de amplia experiencia laboral expertos en la gestión de la experiencia del cliente e innovación.
- Plataformas educativas de última generación.
- Clases en vivo que quedan grabadas.
- Aumenta tu networking.

Tu perfil como egresado

Serás capaz de diseñar, medir y gestionar una estrategia centrada en el cliente mediante un modelo de gestión accionable, apoyado en el conocimiento a detalle de los perfiles de los clientes, los customer journey maps y los arquetipos de clientes. Asimismo, podrás identificar los elementos para diseñar una cultura centrada en el cliente.

Certificación

Al culminar el programa obtendrás un certificado digital a nombre de la Escuela de Posgrado USIL.

Nota: Es requisito indispensable tener una nota aprobatoria, no haber superado el 30 % de inasistencias y haber cancelado la inversión económica total del programa.

A tu ritmo y a tu tiempo

Inicio: 20 de noviembre

Fin: 4 de abril

Horario: lunes y jueves, de 7:00 a 10:00 p. m.

Duración: 90 horas académicas

Modalidad: Virtual sincrónica

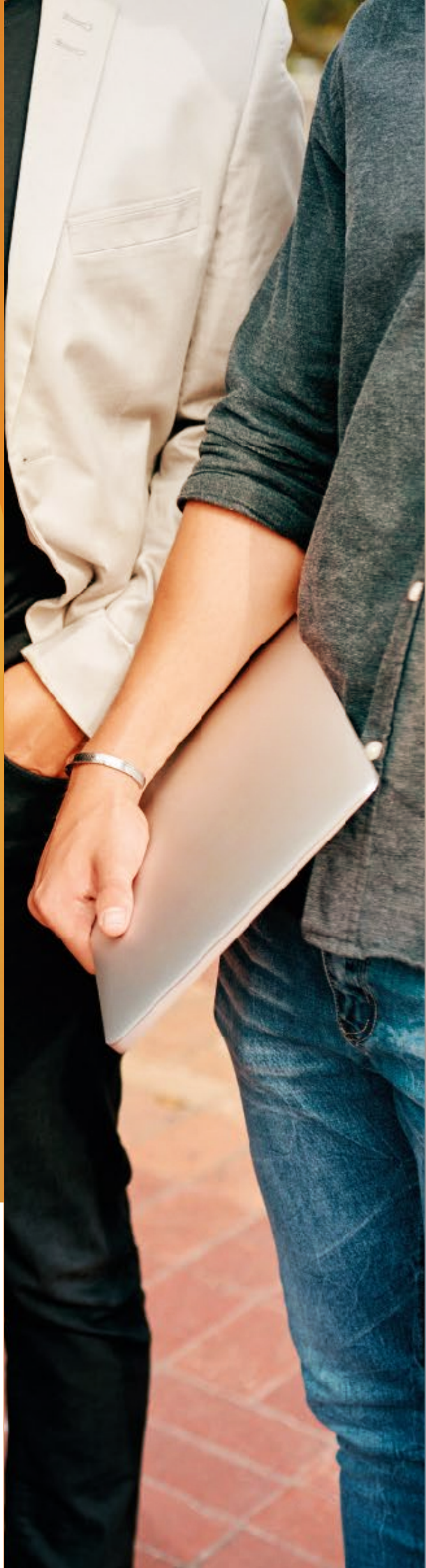
Metodología:

- Learning by doing
- Dinámicas de co-creación
- Debates de casos y ejemplos
- Foros de discusión

- La EPG-USIL se reserva el derecho de cancelar o modificar las fechas de sus programas y comunicarlas con la debida anticipación.
- Una vez iniciadas las clases no se podrá solicitar la devolución de la primera cuota.

Requisitos de admisión

- DNI
- Curriculum vitae sin documentar
- Ficha de inscripción
- Acuerdo de matrícula



Respaldan nuestra calidad académica

CFA Institute
University Affiliation
Program

EQUAA
Internationally Accredited

Más información

Executive Education

981 458 741

informes.epg@usil.edu.pe

@usileducacionejecutiva

EPGUSIL