



Curso **Customer Experience 4.0: Diseño y Gestión potenciadas por IA**





Aprende

a diseñar y gestionar experiencias memorables apoyadas en IA, conectando la voz del cliente con resultados reales del negocio.

¿Qué resuelve el curso?

Muchas organizaciones hablan de poner al cliente en el centro, pero carecen de una estrategia clara. Este curso ofrece un enfoque integral para diseñar y gestionar la experiencia del cliente, incorporando IA, analítica y KPIs para lograr impacto real en rentabilidad y crecimiento.



¿A quién está **dirigido**?

Pensado para profesionales de experiencia de cliente, servicio, marketing, ventas, operaciones comerciales, comercio digital y desarrollo de negocios, así como emprendedores que buscan diferenciar su propuesta de valor y fortalecer la fidelización y retención de clientes, internos y externos.

Al finalizar el **curso podrás**:

- Comprender los **fundamentos estratégicos** del Customer Experience.
- Diseñar una **estrategia CX** alineada a los objetivos del negocio.
- Diagnosticar la **experiencia del cliente** mediante Customer Journey y Service Blueprint.
- Identificar **brechas, insights** y oportunidades de mejora.
- Diseñar **experiencias basadas en emociones** y conexión con el cliente.
- Medir la **experiencia con KPIs** como NPS, CSAT, CES y churn.
- Gestionar la **Voz del Cliente** para tomar mejores decisiones.
- Aplicar **IA para diagnóstico**, análisis y personalización.
- Conectar la **experiencia del cliente** con valor y rentabilidad.



Estructura modular

Módulo I Conceptos clave y fundamentos de CX	Módulo II Diseño de la estrategia CX	Módulo III Diagnóstico de la experiencia del cliente
Módulo IV Diseño de la experiencia basado en emociones	Módulo V Medición y gestión de la experiencia	Módulo VI Herramientas de IA en la experiencia del cliente



Docente

Jorge Yáñez

Fundador de MÉTODO, consultora boutique especializada en transformar organizaciones poniendo al cliente en el centro. Cuenta con más de 15 años de experiencia gerencial liderando procesos de diseño y gestión de la experiencia del cliente, operaciones y estrategia, con impacto directo en resultados de negocio.

Modalidad Online

**Incluye Certificado
Digital con Blockchain**

Inicio del curso: 16, 17, 18, 23, 24, 25 y 30 de junio

Horario: 19:00 a 21:00

Duración: 14 horas

**Precio del curso
\$205,00**



Desarrollo Profesional ®
y Consultoría

Ecotec

Formación ejecutiva **con impacto real**