



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

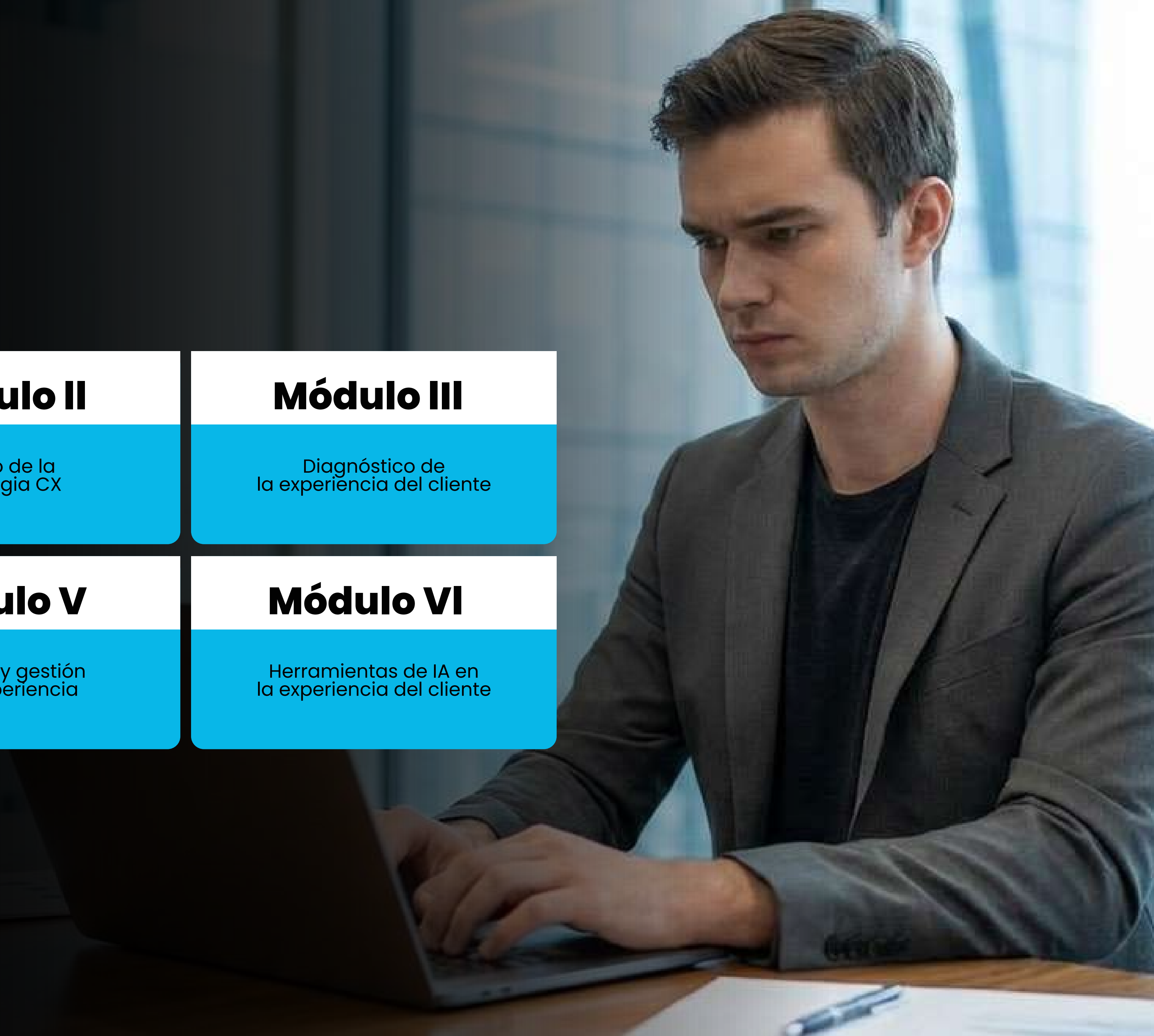
Diseño de la experiencia
basado en emociones

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



Formación ejecutiva **con impacto real**