

Principios de la Experiencia de Clientes

Entendiendo los nuevos mercados y usuarios

► Descripción

Desde hace algunos años, hemos experimentado una revolución vertiginosa en las formas en que compramos, lo que indudablemente ha repercutido en la manera de vivir las interacciones entre empresas y clientes.

Por otro lado, los servicios y productos digitales son cada vez más importantes en el desenvolvimiento de nuestra vida cotidiana, por lo tanto, entender al cliente de hoy es fundamental para que toda entidad comercial pueda reconocerse en estas nuevas formas de transacción, y así antecederse y tomar acciones efectivas.

En este sentido, la experiencia de clientes o customer experience no solo se refiere a la atención al cliente, sino que mas bien es la manera en cómo identificamos la repercusión de una marca en cuanto al uso de un producto o servicio y también en cuanto influyen en sus vidas.

Hoy, entender a estos usuarios implica comprender que las experiencias tienen diversos matices y son procesos subjetivos determinados, tanto por factores internos como por externos, los cuales impactan en sus estilos de vida más profundamente de lo que antes se pensaba.

Es por ello que este curso entrega las herramientas y directrices para que las empresas logren descubrir a sus compradores, intentando resolver qué es lo que realmente quieren y sobre todo, cuáles son los elementos que determinan el engagement que tanto buscan.

► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderán a entender el contexto de nuestro mercado actual, reconocer al nuevo consumidor digital y la importancia de diseñar una experiencia omnicanal.
2. Dominarán conceptos y fundamentos básicos para entender el comportamiento del cliente, sus tendencias y cómo planificar un servicio desde la perspectiva del cliente.
3. Adquirirán conocimientos sobre la experiencia de usuario, cómo aplicar la usabilidad en la Experiencia de Usuario (UX) y cómo desarrollarla estratégicamente para generar una relación duradera con los clientes.
4. Comprenderán el valor de incluir a todos los niveles de la organización en el proceso de co-diseño de servicios y cómo aplicar el Customer Journey Map para desglosar y resolver los problemas asociados a cada momento.
5. Conocerán las técnicas para relevar y consensuar la información necesaria para construir una experiencia de usuario memorable, la importancia del NPS y cómo aplicarlo para medir la experiencia de los promotores de la marca.

Este curso proporcionará las habilidades esenciales para navegar y prosperar en el entorno de marketing moderno. No pierdan la oportunidad de actualizar sus habilidades y mantenerse al día con las últimas tendencias. ¡Inscríbanse ahora y den un paso adelante en su carrera profesional!

► Contenidos del curso

Unidad 1. Introducción a la experiencia de clientes

Unidad 2. UX: La experiencia en el mundo digital

Unidad 3. SD: El arte de diseñar un servicio para los clientes

Unidad 4. Mirada Onmicanal

Unidad 5. Metodología y métricas

Unidad 6. Resultado y toma de decisiones