

Curso de Customer Experience CX

Información General

Fecha de inicio: 11/08/2026

Frecuencia: Semanal

Carga horaria por clase: 90 min

Presentación

Explorá el mundo de la Experiencia de Cliente (CX) con este curso introductorio. La Experiencia de Cliente se centra en comprender lo que los clientes esperan, valoran y necesitan, para diseñar experiencias que sean intencionales, consistentes y realmente diferenciadoras. En un mercado donde las empresas más competitivas son aquellas que priorizan las experiencias, muchas organizaciones están transformando sus modelos tradicionales transaccionales hacia enfoques más relacionales, buscando construir vínculos sólidos que aumenten su ventaja competitiva. Este curso está diseñado para quienes desean iniciarse en la disciplina de CX, ofreciendo un marco claro para observar su negocio desde esta perspectiva. Aprenderás a diagnosticar y mejorar la experiencia del cliente, con herramientas prácticas que te permitirán actuar como un agente de cambio en cualquier rol que desempeñes dentro de tu organización.

¿Qué vas a lograr? Entender los fundamentos del Customer Experience. Incorporar una visión estratégica orientada a mejorar la relación con los clientes. Aplicar herramientas básicas para optimizar la experiencia del cliente en tu negocio. Abrir las puertas a nuevas oportunidades y transformá tu forma de entender a los clientes. Este curso es tu primer paso en el camino hacia una ventaja competitiva sostenible y diferenciadora.

¿A quién está dirigido el curso? Personas que desean especializarse en Experiencia de Cliente para impulsar su desarrollo profesional y mejorar su perfil laboral en un mercado altamente demandado. Colaboradores en áreas de CX, Marketing, Atención al Cliente, Ventas, Recursos Humanos, y demás, que buscan ampliar sus conocimientos en esta disciplina. Profesionales y emprendedores interesados en gestionar la experiencia del cliente para fortalecer sus negocios y crear relaciones más sólidas.

¿Dónde puedes aplicar los conocimientos adquiridos con nuestras capacitaciones? Departamento de CX. Diseñando e implementando experiencias de cliente en empresas. Agencias de marketing digital. Optimizando la relación con clientes a través de estrategias omnicanal. Consultorías. Asesorando en transformación empresarial para una experiencia centrada en el cliente. Organizaciones y PYMES. Creando o mejorando las culturas organizacionales orientadas a tener al cliente en el centro. Innovación y desarrollo de producto. Integrando la voz del cliente en nuevos productos y servicios. Emprendimientos. Construyendo experiencias memorables que fidelicen clientes en tu propio negocio.

Objetivos Generales

Capacitar a los participantes en los fundamentos del Customer Experience (CX) y desarrollar habilidades básicas para gestionar la experiencia del cliente, mejorando las relaciones y optimizando los resultados comerciales.

Objetivos Específicos

- Introducir conocimientos básicos sobre métricas e indicadores clave de gestión para la experiencia del cliente: entender cómo medir y gestionar la experiencia del cliente de manera efectiva dentro de una organización.
- Conocer herramientas prácticas para diseñar y analizar la experiencia del cliente, incluyendo la creación de arquetipos y la construcción de mapas de recorrido del cliente (journey maps).
- Identificar las expectativas y necesidades del cliente.
- Comprender los principios clave de Customer Experience (CX).

Destinatarios

- Colaboradores de organizaciones que trabajen en áreas de Experiencia de Cliente y afines.
- Personas interesadas en obtener herramientas para gestionar la experiencia de los clientes en el negocio.

Plan de Estudios

Módulo 1: Curso de Customer Experience

- Experiencia de cliente
- Cultura centrada en el cliente y mejora continua
- Fases del diseño de la experiencia
- Experiencia digital y omnicanalidad
- Herramientas CX
- Métricas y presentación del trabajo final

Bibliografía

- Material generado por el docente