

POSTGRADO

Programa Superior en
**CUSTOMER
EXPERIENCE
MANAGEMENT
[PSCEM]**

 **HESIC**
BUSINESS & MARKETING SCHOOL

Transforming people

Gestiona la experiencia del cliente con tu marca.

¿QUÉ TE VA A APORTAR EL PSCEM?

Conocer la **estrategia y la estructura organizacional** de las compañías orientadas a la experiencia de cliente

Aprender las **herramientas** necesarias para diseñar el user persona/arquetipos

Diseñar y utilizar el **customer journey** para el diagnóstico e innovación de la experiencia enfocado al customer experience

Profundizar en las **herramientas de design thinking** para pensar de forma diferente y lograr resultados absolutamente espectaculares

Aplicar el **neuromarketing y economía conductual** para mejorar la toma de decisiones

Conocer las **herramientas y metodologías** para aplicar las emociones al rediseño de las interacciones con los clientes

Diseñar un **modelo de medición y gestión** para alinear la estrategia de la experiencia con los resultados económicos de la compañía

Gestionar la **experiencia de empleados y cultura organizacional**

Definir el **modelo de Governance** para la operacionalización de la experiencia del cliente en la organización

Analizar el **impacto de las experiencias del cliente** en los resultados económicos de la compañía y el ROI de la experiencia



Modalidad
Presencial Fines de semana

METODOLOGÍA LEARNING BY DOING

- ▶ 100% Networking: Acompañamiento personalizado, con tutorías periódicas.
- ▶ Lifelong Learning - por ser alumno tienes un 20% de descuento a todos nuestros workshops con profesionales experimentados.
- ▶ Con nuestra Aula Virtual puedes acceder a los contenidos del curso 24 horas, 7 días a la semana.
- ▶ Desarrollo profesional con compañeros de los 5 continentes, opciones internacionales y contacto directo con otros mercados.

PERFILES PARA LOS QUE TE PREPARA EL PSCEM

- ▶ Responsables de Experiencia de Cliente
- ▶ Responsables de Gestión de Clientes
- ▶ Responsables de Operaciones y Canales
- ▶ Responsables de Calidad
- ▶ Responsables de Ventas y Desarrollo de Negocio
- ▶ Responsables de Marketing
- ▶ Gerentes de Pymes