



Del Istmo

## Especialización en Experiencia del Cliente

**PROGRAMA  
NUEVO**

ANALIZA Y GESTIONA

LA EXPERIENCIA

DEL CLIENTE EN

TU ORGANIZACIÓN

▼ Modalidad:

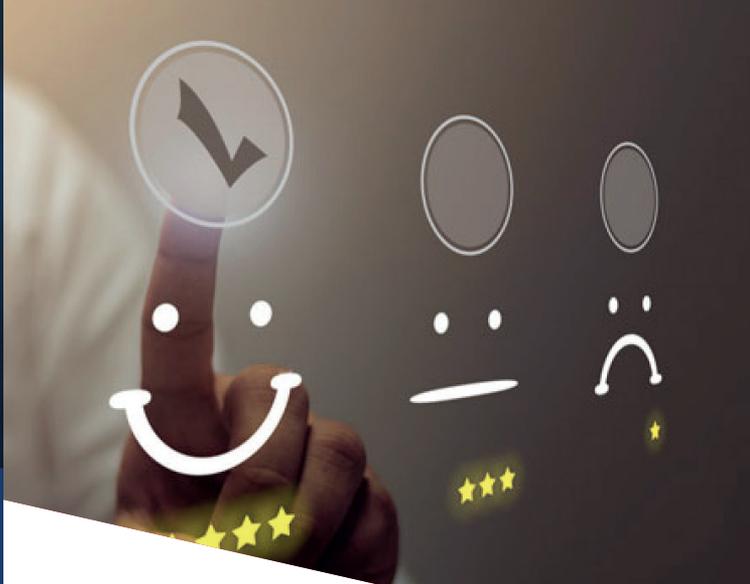
**PRESENCIAL**

**VIRTUAL**

**3 cuatrimestres**

CTDA-050-2021 (13/MAY/2021)

CTDA-052-2021 (13/MAY/2021)



### ▼ OBJETIVO GENERAL

Formar profesionales especializados en Experiencia del Cliente, que cuenten con los conocimientos, capacidades, habilidades y destrezas necesarias para valorar, analizar y gestionar la experiencia del cliente en diferentes tipos de organizaciones, reteniéndolos y fidelizándolos por medio de la consolidación de una cultura empresarial centrada en la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

### ▼ PERFIL DEL ASPIRANTE **¡ALGUIEN COMO TÚ!**

Profesionales de cualquier ámbito de la empresa, interesados en conocer todo lo referente al marketing relacional y experiencial. Ejecutivos pertenecientes a áreas de Marketing, Comunicación, Brand Manager, Trade Marketing, Ventas y Servicio al Cliente, de todos los sectores económicos.

### ▼ REQUISITOS DE INGRESO

*"Se requiere del cumplimiento de los siguientes requisitos de admisión:*

- Tener grado universitario (Presentar original y copia debidamente legalizada del título).
- Presentar los créditos universitarios debidamente legalizados y con las traducciones correspondientes cuando sea necesario.
- Poseer un índice académico de 1.75 o su equivalente en el nivel de licenciatura.
- Presentar su Hoja de Vida con los datos generales del participante, sus estudios académicos, cargos ocupados, investigaciones realizadas, publicaciones, actividades docentes y otras ejecutorias.
- Presentar certificado médico.
- Presentar tres fotografías tamaño carnet.
- Llenar la solicitud de ingreso.

## REQUISITOS DE PERMANENCIA

Para poder permanecer en el programa de Especialización en Experiencia del Cliente, el estudiante debe mantener un promedio mínimo de 81 puntos en el cursado de las asignaturas. La escala de calificación por asignatura es de 1 a 100, en donde la nota mínima aprobatoria es de 81.

## REQUISITOS DE GRADUACIÓN

- Haber aprobado todos los cursos del plan de estudios con una nota mínima de 81 sobre 100.
- Aprobar la prueba de verificación de destrezas en enseñanza del inglés que establece la Universidad.
- Estar a paz y salvo con los servicios que le presta la Universidad.
- Aprobar la plataforma y el examen de egreso del idioma inglés aplicado por la Universidad del Istmo.

## PLAN DE ESTUDIOS

I CUATRIMESTRE		HORAS			CRÉDITOS	PRE-REQUISITOS
CÓDIGO NUEVO	DENOMINACIÓN	Teóricas	Prácticas	Total horas		
EEC 6243	Comportamiento del consumidor	32	32	64	3	NT
EEC 6244	Diagnóstico de la experiencia	16	32	48	2	NT
EEC 6245	Experiencia del cliente	32	32	64	3	NT
<b>Total Créditos Cuatrimestre</b>		<b>80</b>	<b>96</b>	<b>176</b>	<b>8</b>	

II CUATRIMESTRE		HORAS			CRÉDITOS	PRE-REQUISITOS
CÓDIGO NUEVO	DENOMINACIÓN	Teóricas	Prácticas	Total horas		
EEC 6246	Estrategias para el diseño de la experiencia	32	32	64	3	6245
EEC 6247	Gestionar la experiencia, Framework	16	32	48	2	6244
EEC 6248	UX Experiencia digital	16	32	48	2	NT
<b>Total Créditos Cuatrimestre</b>		<b>64</b>	<b>96</b>	<b>160</b>	<b>7</b>	

III CUATRIMESTRE		HORAS			CRÉDITOS	PRE-REQUISITOS
CÓDIGO NUEVO	DENOMINACIÓN	Teóricas	Prácticas	Total horas		
EEC 6252	Cultura y experiencia del empleado	32	32	64	3	6247
EEC 6249	Escucha del cliente (VoC)	16	32	48	2	NT
EEC 6251	Gestión Operativa	16	32	48	2	6246
EEC 6250	Gestión y métricas CX y Economics	16	32	48	2	NT
<b>Total Créditos Cuatrimestre</b>		<b>80</b>	<b>128</b>	<b>208</b>	<b>9</b>	

**Total Créditos de la carrera**    224                    320                    544                    24

Agosto 2021

Inicio de Clases: \_\_\_\_\_

Cantidad de materias: \_\_\_\_\_

Inversión por matrícula: \_\_\_\_\_

Servicios adicionales: \_\_\_\_\_

Inversión por cada materia: \_\_\_\_\_

Pago total: \_\_\_\_\_

## ▼ PERFIL DEL EGRESADO

### Conocer

- Conoce en qué consiste el diseño de la experiencia del cliente, qué procesos involucra y quienes se encuentran vinculados en su desarrollo
- Comprende en qué circunstancias de deben aplicar algunas herramientas que permiten conocer y empatizar con la experiencia de los clientes
- Determina cómo emplear herramientas para el conocimiento del consumidor especialmente los mapas empáticos y los protocolos de indagación
- Identifica las características, ventajas y posibilidades que ofrece la escucha de la voz del cliente interno y externo
- Comprende cómo la omnicanalidad contribuye a fortalecer la experiencia del cliente en la organización
- Reconoce cuáles son los nuevos modelos de trabajo que se sustentan en una cultura basada en las personas.

### Hacer

- Aplica herramientas que permitan conocer las características del consumidor, quienes son, qué buscan y qué los mueve.
- Aplica los pasos y procedimientos necesarios para llevar a cabo los Service Blueprint y Customer Journey Map
- Proyecta estrategias de experiencia del cliente en una organización específica a partir del reconocimiento del impacto que estas pueden alcanzar
- Propone prototipos de transformación de la experiencia del cliente con base en herramientas como desing Thinking, Storytelling y Business Value Proposition Canvas.
- Diseña experiencias digitales que consideren las características y necesidades de los clientes
- Construye modelos de indicadores clave de la experiencia del cliente con base en información, datos y hechos precisos, organizados sistemáticamente

### Vivir

- Se desempeña de forma proactiva en la implementación de ideas, propuestas de trabajo y proyectos en el campo de la experiencia del cliente.
- Trabaja en equipo con profesionales de diferentes áreas del conocimiento con el fin de establecer estrategias, metodologías y procedimientos para implementar la experiencia del cliente en la organización.
- Evidencia habilidades básicas de inteligencia emocional que le permiten relacionarse asertivamente con diferentes personas de la organización.
- Promueve ambientes constructivos, creativos, justos y equitativos concordantes con los principios y valores estipulados en la Constitución Política del país.
- Maneja la información de los clientes con la debida precaución y de acuerdo con lo estipulado en la normatividad vigente.

### Ser

- Evidencia una actitud positiva ante los desafíos y los retos que implica la gestión de la experiencia del cliente.
- Demuestra pensamiento estratégico en diferentes circunstancias de su labor, con el propósito de garantizar mejores experiencias tanto para los clientes internos como externos.
- Es responsable con sus labores, suministrando la información de su dependencia y creando sinergias con diferentes niveles de la organización.
- Evidencia liderazgo con compromiso social, con el interés de proporcionar experiencias memorables para los clientes internos y externos
- Demuestra pensamiento flexible y maneja adecuadamente los conflictos canalizándolos en beneficio de las personas involucradas y la organización.
- Es sensible ante las necesidades de los colegas y los clientes proponiendo alternativas adecuadas y asertivas ante sus problemáticas.