Curso Gestión de Experiencia del Cliente

SKU	7023
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	100 horas
Dirigido a	equipos comerciales, vendedores, supervisores, emprendedores y profesionales vinculados a la gestión de clientes.

El **Curso Gestión de Experiencia del Cliente** entrega herramientas prácticas para comprender y aplicar conocimientos vinculados a gestión comercial, planificación de ventas, control de clientes y mejora de resultados comerciales. Está diseñado para fortalecer competencias laborales mediante contenidos claros, actividades aplicadas y orientación a situaciones reales del entorno de trabajo.

Unidad 1. Fundamentos del curso

- **Conceptos esenciales.** Reconoce principios, términos y criterios básicos asociados a gestión de experiencia del cliente.
- **Contexto de aplicación.** Comprende la utilidad del tema en empresas, instituciones, equipos de trabajo y procesos organizacionales.
- **Roles y responsabilidades.** Identifica funciones, actores relevantes y buenas prácticas para un desempeño ordenado, ético y eficiente.

Unidad 2. Herramientas y procedimientos prácticos

- **Procesos principales.** Analiza etapas, documentos, controles y criterios de gestión aplicables al desarrollo del curso.
- **Uso de información.** Interpreta antecedentes, registros, indicadores y reportes para apoyar decisiones oportunas y fundamentadas.
- **Aplicación operativa.** Desarrolla ejercicios y casos prácticos orientados a la realidad laboral de la especialidad.

Unidad 3. Análisis, gestión y toma de decisiones

- **Criterios de evaluación.** Aplica pautas de revisión, preguntas de diagnóstico e indicadores para analizar situaciones frecuentes.
- **Prevención de errores.** Reconoce riesgos, desviaciones, malas prácticas y medidas preventivas para mejorar la gestión.
- **Comunicación efectiva.** Presenta información de manera clara, profesional y comprensible para equipos, jefaturas, clientes o usuarios internos.

Unidad 4. Aplicación final y buenas prácticas

- **Casos integradores.** Resuelve situaciones relacionadas con gestión de experiencia del cliente utilizando criterios prácticos y técnicos.
- **Buenas prácticas.** Integra recomendaciones de orden, cumplimiento, trazabilidad, servicio y mejora continua.
- **Plan de mejora.** Elabora acciones concretas para aplicar los aprendizajes en su contexto laboral, comercial o institucional.

Metodología

Curso e-learning asincrónico con lectura guiada, material descargable, cápsulas explicativas, ejemplos aplicados, ejercicios de análisis y evaluaciones en línea. El participante puede avanzar en la plataforma según su disponibilidad.

Evaluación

La evaluación considera actividades formativas, controles de comprensión y una evaluación final orientada a verificar la aplicación práctica de los contenidos desarrollados.

Competencias de egreso

- Comprender conceptos fundamentales asociados a gestión de experiencia del cliente.
- Aplicar herramientas de gestión, análisis, comunicación o control según el enfoque del curso.

- Interpretar información relevante para apoyar decisiones responsables y oportunas.
- Reconocer errores frecuentes, riesgos y buenas prácticas del área correspondiente.
- Comunicar resultados, propuestas y recomendaciones de manera clara y ordenada.