



CURSO: EXPERIENCIA DE CLIENTES

DESCRIPCIÓN

La experiencia del cliente es un diferenciador clave en el competitivo mercado del retail. Este curso capacita a los participantes en el diseño, implementación y gestión de estrategias para ofrecer experiencias personalizadas y memorables, mejorando la satisfacción, fidelización y crecimiento del negocio.

OBJETIVO GENERAL

Formar a los participantes en la importancia de contar con estrategias efectivas para optimizar la experiencia de cliente, aumentando la satisfacción y el valor de marca.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las necesidades y expectativas del cliente.
- Fomentar una cultura de experiencia de cliente.
- Desarrollar estrategias de personalización y fidelización.
- Medir el impacto de las estrategias implementadas.

CONTENIDOS

1. Principios de la Experiencia de Cliente.

2. Estrategias de Personalización y Fidelización.
3. Tecnologías y Herramientas para Mejorar la Experiencia.
4. Customer Journey Mapping.
5. Medición de la Satisfacción del Cliente.

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Ideal para profesionales interesados en mejorar la experiencia de cliente en retail y desarrollar estrategias efectivas para fidelizar y aumentar la satisfacción.

CONSIDERACIONES

- **Duración:** Según requerimientos.
- **Modalidad:** Presencial/Virtual.
- **Certificación:** Al finalizar el curso.