Universidad de SanAndrés | EDUCACIÓN EJECUTIVA Y CONTINUA



Online + Presencial

Customer Experience | CX LAB

Diseñar y gestionar servicios de excelencia para clientes externos e internos

Inicio: 31/5/2027

2 encuentros presenciales
Campus Victoria, de 9 a 16 h (3º y 6º encuentros)

4 encuentros online
En vivo por zoom, de 14 a 17 h

Duración
26 horas + tareas asincrónicas

PARA QUIÉN ES

Este lab es para vos si:

- Trabajás de cara al cliente (marketing, ventas, soporte) o detrás de escena (administración, finanzas, compras, legales, operaciones): sos responsable de lo que el cliente externo vive.
- Tu foco está puertas adentro (recursos humanos, cultura, comunicación interna) o liderás equipos: tu trabajo también es experiencia, la de tus colegas.
- Si tu rol toca a ambos públicos, como la alta gerencia, la gestión de inmuebles o la tecnología informática: este programa te da un lenguaje común para pensar los dos mundos juntos.

La propuesta

Este programa te propone mirar los servicios con otros ojos, los internos y los externos, poniendo en el centro la experiencia del cliente y del usuario. Y te da las herramientas para diseñarla y llevarla a la práctica.

- Vas a poder:
  - Sumar modelos para gestionar servicios, donde cliente y empleado son parte clave de la experiencia.
  - Desarrollar la capacidad de entender qué necesitan, esperan, perciben y sienten tus clientes, internos y externos.
  - Ganar y ejercitar recursos para innovar en el diseño de servicios, integrando al cliente, la calidad, las personas, las instalaciones y los procesos.
- ¿Cómo?
  - En formato de laboratorio: práctico, intenso y hands on.
  - Aprendés haciendo, experimentás y aplicás lo que ves desde el primer día.
  - Trabajás con Design Thinking y dinámicas colaborativas sobre casos reales, para investigar, analizar y hacer evolucionar soluciones centradas en las personas, que generen experiencias de más valor para clientes y usuarios.

Qué contenidos vas a recorrer

- **El negocio:** economía de la experiencia, empresas centradas en las personas, narrativa organizacional y posicionamiento estratégico.
- **El consumidor:** neurociencias del comportamiento, psicología del consumidor (atención, percepción, memoria y toma de decisiones), datos y mundo digital.
- **Los puntos de contacto:** experiencia sensorial, personalización, desconexiones, service recovery, diseño UI y UX, journeys maps, puntos de satisfacción y fricciones.
- **El talento:** experiencia del empleado, marca empleadora, ecosistemas de talento y cultura organizacional.

Al terminar el programa vas a poder

1. Identificar e intervenir las variables organizativas que construyen una marca y una cultura centrada en la experiencia.
2. Aplicar un marco metodológico integrador, con las prácticas necesarias para diseñar y gestionar servicios.
3. Reconocer casos locales e internacionales que inspiren a tu equipo y a tu organización a mejorar sus experiencias.

Testimonios

"Fue una experiencia sumamente enriquecedora. No solo por la calidad del contenido y las herramientas prácticas que brinda, sino también por el valor del intercambio con otros profesionales provenientes de sectores muy diversos. Está pensada especialmente para quienes trabajamos, con una excelente organización de los tiempos que permite avanzar sin que resulte una carga. Los espacios de debate e interacción enriquecen aún más el aprendizaje, generando una experiencia formativa completa y aplicable al entorno profesional".

Lucas Condal

Líder de Inteligencia de Mercado y CX – Ricardo Venturino S.A. | Edición 2025

"El programa me aportó mucho valor a la hora de pensar cómo implementar y mejorar las estrategias de CX en casos concretos. Desde los marcos teóricos, las experiencias reales de expertos y sus casos de éxito, así como la puesta en práctica. Estuvo más allá de las expectativas que tenía".

Guido Spadavecchia

Gerente de Servicios Profesionales – Geosistemas

"Una de las cosas más interesantes fue poder ir haciendo, a lo largo del recorrido por los encuentros, puentes con lo que puede mejorar mi organización. La coordinación, docentes y especialistas invitados/as son excelentes. Los encuentros son dinámicos, con casos, bibliografía, herramientas y dinámicas innovadoras y que te permiten volver sobre ellas e ir ampliando lo que se trabaja en los encuentros. Gracias".

Laura Sirotzky, Directora

REDES para la Gestión Educativa

Coordinación académica



Julián Albinati

Master en Business Administration (IAE Business School). Ingeniero Industrial (ITBA). Especialista en el diseño, la construcción y la gestión de "puestas en escena presenciales". Coordinador académico de los programas Corporate Real Estate Innovation Lab / CREIL y Employee Experience, Universidad de San Andrés. Profesor de su Escuela de Negocios en temas vinculados a estrategia y modelos de negocios. Titular y Consultor Senior en FM2B y CX2B.



Ailin Tomio

Master of Arts in Social and Consumer Psychology, Psychology &. Neuroscience, New York University. Licenciada en Psicología y Neurociencias, Universidad de Favaloro. Especialista en ciencias del comportamiento. Directora Maestría Ciencias del Comportamiento Universidad de San Andrés. Coordinación del programa Behavioral Design, Universidad de San Andrés. Behavioral Scientist at eMBed Poverty and Equity Global Practice.

Profesores



Julián Bulgheroni



Natalia Cajelli



Valentina Cortés Pater



Nicolás Jaureguiberry



Patricio Moreno



Pablo Sommer

¿Querés conocer más sobre el programa o cómo inscribirte?



Florencia Rodriguez Oneto frodriguezoneto@udesa.edu.ar 54 9 11 7078-0505

SOMOS LA ESCUELA DE NEGOCIOS

#1 DE ARGENTINA | **#3** DE AMÉRICA LATINA

RANKING MBA'S Y ESCUELAS DE NEGOCIOS DE AMÉRICA ECONOMÍA, 2024.

EXCELLENCE AWARDS
Business School Impact Award
ASSOCIATION AMBA ACCREDITED

Universidad de San Andrés | EDUCACIÓN EJECUTIVA Y CONTINUA

Campus Victoria: Vito Dumas 284, Victoria, Prov. de Bs. As.
Sede Riobamba: Riobamba 1276, CABA
Sede Callao: Av. Callao 1055, CABA

+54 11 7078 4770 educacionejecutiva@udesa.edu.ar exed.udesa.edu.ar