

# CUSTOMER EXPERIENCE



## > Diseño y gestión de servicios de excelencia

**El programa propone adquirir una nueva visión de los servicios, internos y externos, con foco en la experiencia del cliente/usuario, y brindar herramientas para su diseño, implementación y ejecución:**

- > Incorporando habilidades para entender las necesidades, expectativas, percepciones y emociones de los clientes internos y externos.
- > Desarrollando recursos para innovar en el diseño de servicios integrando al cliente, los estándares de calidad, el personal, las instalaciones y los procesos.
- > Adquiriendo modelos para gestionar los servicios incorporando al cliente y al empleado como elementos clave de la experiencia.

“ El programa me aportó una mirada holística al mundo de Customer Experience, desde lo teórico conceptual pero también desde su aplicabilidad. Creando la posibilidad de interactuar con otros profesionales, generar redes y aprender en un entorno muy ágil y dinámico.”

**Silvana Iacono** Edición 2020  
Gerente de Transformación, Massalin Particulares

“ El programa de CX nos llevó en un viaje por el camino hacia la experiencia del cliente, que me inspira a poner en práctica muchas de las herramientas y dinámicas con las que estuvimos trabajando. La virtualidad implica siempre un desafío, que fue sorteado con muchísima generosidad por parte del equipo de UdeSA”.

**María Paula Pasika** Edición 2021  
Responsable de Marketing en Spirax Sarco Argentina | Edición 2021

### AL FINALIZAR EL PROGRAMA PODRÁS

- > Identificar e intervenir las variables organizativas que hacen al desarrollo de una marca y una marca empleadora.

Aplicar un marco metodológico integrador, con diversas prácticas necesarias para el diseño y la gestión de servicios.

- > Reconocer casos locales e internacionales que inspiren a tu equipo y a tu organización en la mejora de sus experiencias.

### DESTINADO A

Profesionales con funciones on stage (marketing, ventas, soporte, RR.PP.) y off stage (administración, legales, compras y contrataciones, logística, operaciones). Profesionales focalizados en el funcionamiento interno de las organizaciones (recursos humanos, cultura, comunicación interna, líderes de grupos en general). Líderes con impacto en clientes externos e internos (alta gerencia, gestión de inmuebles, tecnología informática).

🕒 8 webinars  
24 h sincrónicas + 12 h de actividades asincrónicas

ENFOQUE CONCEPTUAL Y PRÁCTICO

ESPECIALISTAS DE PRESTIGIO

CASOS EN VIVO

## CONTENIDOS DEL PROGRAMA

- > **El negocio:** La economía de la experiencia. Las empresas centradas en las personas. Posicionamiento estratégico e innovación.
- > **El consumidor:** Psicología y neurociencias del consumidor. Atención, percepción, memoria y toma de decisiones. Data Science y machine learning en CX.
- > **Los entornos:** Diseño y gestión de experiencias. El consumidor, on-line. Diseño y UX.
- > **El talento:** Construcción de la experiencia del empleado y la marca empleadora. Cultura organizacional.

## COORDINACIÓN ACADÉMICA



**Julián Albinati**

MBA, IAE, Universidad Austral, Ingeniero Industrial, ITBA.



**Ailin Tomio**

Máster en Neurociencia Social y del Consumo, New York University. Licenciada en Psicología y Neurociencias, Universidad Favaloro.

## PROFESORES Y ESPECIALISTAS



**Julián Bulgheroni**



**Natalia Cajelli**



**Patricio Moreno**



**Pablo Sommer**

Educación Ejecutiva de la Universidad de San Andrés diseña y desarrolla soluciones de aprendizaje para personas provenientes de las principales organizaciones de Argentina y América Latina.

La Universidad de San Andrés es miembro de UNICON (University Consortium for Executive Education), la entidad más importante del mundo en Educación Ejecutiva. Dentro de sus miembros se encuentran Harvard, MIT, IMD, INSEAD, Stanford, LBS, ESADE, IE, Columbia, Fundación Dom Cabral, ITAM, TEC Monterrey, Adolfo Ibáñez, Universidad de Los Andes, entre otras.



BGA Business School  
Impact Award 2021

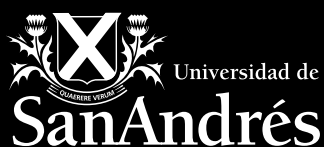
### #1 Argentina

Poder de Red y  
Satisfacción de  
Graduados

RANKING AMÉRICA ECONOMÍA 2021

### Top #10 Latam

Mejores Escuelas  
de Negocios en  
América Latina



📍 **Campus Victoria:** Vito Dumas 284 (B1644BID), Victoria, Prov. de Bs. As.

📍 **Sede Riobamba:** Riobamba 1276 (C1116ABJ), CABA

📍 **Sede Suipacha (Cultural Inglesa):** Suipacha 1333 (C1011ACC), CABA

📍 **Sede Perú (ECSA):** Perú 352 (C1067AAH), CABA