

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.

“ Es un programa muy novedoso, con mucha profundidad y seriedad en la temática de CX. Desarrolla las temáticas desde la agilidad y desde un modelo de trabajo colaborativo, incorporando visiones desde distintos actores. Sentí que el propio desarrollo del curso fue el relato de esa experiencia de cliente, indagando en las expectativas de cada participante para volcar en acciones concretas y eso me lo llevo en mi mochila de viaje”.

Mariana Gil

COORDINADORA EN EXPERIENCIA DE CLIENTE EN ATV ARQUITECTOS
EDICIÓN MAYO 2022

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).



26 horas + tareas asincrónicas

8 encuentros: 2 presenciales (Campus, Victoria de 9 a 13 h)

+ 6 online (en vivo por zoom de 14 a 17 h)

Encuentros presenciales: 1ero y 7mo

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.

“ 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

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



Ailín Tomio

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

PROFESORES Y ESPECIALISTAS



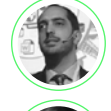
Julián Bulgheroni



Natalia Cajelli



Valentina Cortés Pater



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 de Argentina

Mejor Escuela
de Negocios

#4 LATAM

Mejores Escuelas
de Negocios

RANKING DE ESCUELAS DE NEGOCIOS 2023
AMÉRICA ECONOMÍA



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