



Curso Virtual

# Customer Experience Management & Innovation

Sé lo que el mundo necesita.



## CRONOGRAMA

MODULO	TEMÁTICA	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	MODALIDAD	PROFESORES
Bienvenida		jueves, 17 de octubre de 2024	5:00 p.m. a 6:00 p.m.	1	Virtual	Dirección del programa
Estrategia de Customer Experience	Contextualización y framework de la estrategia		6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	Fabián Ruiz
	Planeación de la gestión de la experiencia del cliente	martes, 22 de octubre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	
	Cultura y Gobierno de la experiencia	jueves, 24 de octubre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	
Herramientas de análisis y diagnóstico de la experiencia de los clientes	Entendimiento del usuario/cliente	martes, 29 de octubre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	Fabián Ruiz
	Entendiendo la experiencia integral del cliente	martes, 5 de noviembre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	
Diseño e innovación de la experiencia	Rediseñando la experiencia del cliente	jueves, 7 de noviembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2	Virtual	Julián Guevara
		martes, 12 de noviembre de 2024	6:00 p.m. a 8:00 p.m.	2		
	Innovación de experiencias multisensoriales	jueves, 14 de noviembre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	Felipe Reinoso
	Innovación de procesos: Value Stream Mapping	martes, 19 de noviembre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	Luis Acosta
	Transformación digital de la experiencia	jueves, 21 de noviembre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	Tito Neira
martes, 26 de noviembre de 2024		6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual		
Medición de la experiencia e impacto en el negocio	Cómo medir la experiencia del cliente	jueves, 28 de noviembre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	Fabián Ruiz
Semana de asesorías (del 2 al 6 de diciembre)						
Cierre	Presentación de proyectos finales	martes, 10 de diciembre de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Virtual	Fabián Ruiz, Luis Acosta y Julián Guevara
				37		

Duración: 41 horas (37 horas de sesiones sincrónicas y 4 horas de trabajo autónomo)

NOTA: ESTE CRONOGRAMA ESTÁ SUJETO A CAMBIOS EN SUS FECHAS, CONTENIDO Y PROFESORES