

Programa presencial
Customer Experience Management & Innovation

Sé lo que el mundo necesita.



CRONOGRAMA

MODULO	TEMÁTICA	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	MODALIDAD
Bienvenida		viernes, 28 de marzo de 2025	5:00 p.m. a 6:00 p.m.	1	Presencial
Estrategia de Customer Experiencie	Contextualización y framework de la estrategia	viernes, 28 de marzo de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
	Planeación de la gestión de la experiencia del cliente	miércoles, 2 de abril de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
	Cultura y Gobierno de la experiencia	viernes, 4 de abril de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
Herramientas de análisis y diagnóstico de la experiencia de los clientes	Entendimiento del usuario/cliente	miércoles, 9 de abril de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
	Entendiendo la experiencia integral del cliente	viernes, 11 de abril de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
Semana Santa					
Diseño e innovación de la experiencia	Rediseñando la experiencia del cliente	miércoles, 23 de abril de 2025	5:00 p.m. a 9:00 p.m.	4	Presencial
	Innovación de experiencias multisensoriales	viernes, 25 de abril de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
	Innovación de procesos: Value Stream Mapping	miércoles, 30 de abril de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
	Transformación digital de la experiencia	miércoles, 7 de mayo de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
		viernes, 9 de mayo de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
Medición de la experiencia e impacto en el negocio	Cómo medir la experiencia del cliente	miércoles, 14 de mayo de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
Semana de asesorías (del 19 al 23 de mayo)					
Cierre	Presentación de proyectos finales	miércoles, 28 de mayo de 2025	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial
				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