

FUABformació

Escola de Turisme
i Direcció Hotelera

www.uab.cat/es

Curso Online en Customer Experience

UAB Universitat Autònoma
de Barcelona

182

universidad del mundo

RANKING TIMES
HIGHER EDUCATION
2020-2021

Curso Online en Customer Experience

Las empresas turísticas enfocadas al servicio al cliente, con su cultura, valores y comportamientos respectivos, obtienen una gran ventaja competitiva al lograr una alta satisfacción en el usuario final. **Considerando que hoy en día el cliente debe ser el centro para cualquier marca, una buena gestión de ésta es clave para el éxito en nuestra estrategia.** El resultado será una buena experiencia del usuario, y fidelidad por parte del cliente.

El *Customer Experience* y la satisfacción del cliente pueden gestionarse en tres fases: antes, durante y después de la compra, es decir, durante todo el recorrido que realice (*Customer Journey*). Por ello, **los puntos de interacción que se alcancen, así como los diferentes canales, se deben analizar y diseñar detalladamente junto a las acciones estratégicas** que se van a llevar a cabo, para así maximizar las relaciones y adaptarlas a las necesidades.

Objetivos

- Analizar, mejorar y ejecutar el proceso de gestión de servicio al cliente CX (*Customer Experience*).
- Generar estrategias aplicando *Customer Journey Maps* adecuados.
- Desarrollar estrategias omnicanal y multicanal.
- Utilizar los principales indicadores para medir la experiencia del cliente (métricas y cuadros de mano).

Metodología

Cada módulo formativo cuenta con un valor máximo de 100 puntos, obtenidos mediante:

- La realización de un trabajo de campo por módulo y ejercicios planteados por el docente asignado (50%).
- Participación en foros de discusión (50%).

Perfil de ingreso

Este curso va dirigido a personas de las siguientes áreas y actividades profesionales:

- Marketing.
- Calidad.
- Gestión y servicio al cliente.
- Innovación.
- Recursos Humanos.
- Dirección de Ventas.
- Consultoras y agencias especializadas en el diseño de estrategias de marketing y turismo.
- Dirección de comercio electrónico.
- PYMES.
- Profesionales del ámbito del sector turístico y hotelero.
- Graduados en Turismo, Dirección Hotelera y ADE.

Programa del curso

Fundamentos, evolución y cultura empresarial enfocada al cliente	M.1
Misión, visión, principios, valores de las organizaciones orientadas al cliente y el impacto cultural interno; Proceso de cambio estructural y cultural en el modelo de negocio; La propuesta de valor en la gestión de marca y de la experiencia de cliente; Escalas en la personalización de la experiencia de cliente. Casos de éxito.	
Procesos de gestión: herramientas holísticas y métricas en la gestión de la experiencia de cliente y Customer Journey Map	M.2
Metodologías y niveles en la gestión de la experiencia de cliente; Sistema de métricas: conocer y escuchar al cliente; Herramientas holísticas: observación, recopilación de información y <i>focus groups</i> ; Entrevistas en profundidad, estudios etnográficos, mapa de empatía y mapa de persona. Diseño y uso del <i>Customer Journey Map</i> . Casos de éxito.	
Introducción al liderazgo estratégico multicanal y omnicanal	M.3
Escenario de una experiencia multicanal y omnicanal; Desarrollo de una estrategia omnicanal; Diseño de experiencias; Seguimiento del <i>Customer Journey Map</i> ; El futuro de la experiencia de cliente en turismo.	
Cuadro de mando integral: implementación, seguimiento y análisis	M.4
Valoración de la experiencia del cliente; Seguimiento de alegaciones, sugerencias y reclamaciones del cliente; Plan de acción y contingencia; Satisfacción y fidelización del cliente; Tecnología para la comercialización del producto/servicio turístico; Marketing inteligente en venta de experiencias; Innovación en la co-creación para la integración del cliente y el empleado.	

Información general

Titulación: certificado de aprovechamiento del curso de especialización en Customer Experience.

Modalidad: online.

Créditos: 10 ECTS.

Plazas: 35.

Inicio y final: del 21/03/2022 al 22/05/2022.

Idioma: castellano.

Precio: 930€. 884€ para exalumnos de la Escuela de Turismo y Dirección Hotelera de la UAB.

Lugar: Escuela de Turismo y Dirección Hotelera, Campus UAB, Bellaterra (Barcelona).

Preinscripción: consultar en www.uab.cat/turismo-direccion-hotelera

Información complementaria

- **Curso 100% online y en castellano.**
- **Formación bonificable** en la Fundación Tripartita (FUNDAE).
- **Plazas limitadas.**



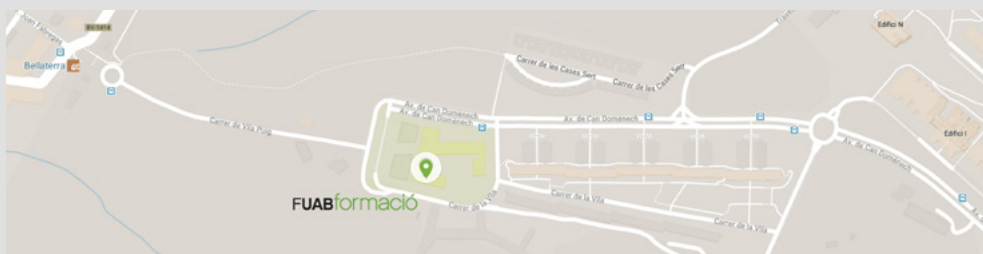
Salidas profesionales

- Dirección de Marketing.
- Dirección de Ventas.
- Dirección de Comercio Electrónico.
- Consultoras especializadas en el diseño de estrategias de marketing y turismo.

Coordinación

Laura Lizbeth Martínez Almunia.

Licenciada en ADE y Máster en Dirección y Gestión de Empresas Internacionales. Consultora y especialista en marketing y comunicación audiovisual. E-learning management development.



FUABformació

Escuela de Turismo y Dirección Hotelera

Edifici Blanc, Campus de la Universitat

Autònoma de Barcelona

08193 Bellaterra (Barcelona)

Tel. +34 93 592 97 10

formacio.continuada.fuab@uab.cat

www.uab.cat/turismo-direccion-hotelera