



**EUROINNOVA FORMACION**  
INTERNATIONAL BUSINESS SCHOOL

## *Curso de Customer Experience Management*

Información gratis Curso de Customer Experience Management

**Titulación certificada por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL**

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Curso de Customer Experience Management

# *Curso de Customer Experience Management*

**Duración:** 200 horas

**Precio:** 199 € \*

**Modalidad:** Online

\* Materiales didácticos, titulación y gastos de envío incluidos.



Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso de Customer Experience Management

### Descripción

Con el presente Curso de Customer Experience Management recibirá una formación especializada en la materia. En el mundo del comercio en general es importante conocer la experiencia del usuario o cliente cuando realiza un proceso de compra. Entender todas sus necesidades o inquietudes presentes durante el proceso de compra, es vital para poder mejorar la tasa de ventas y fidelizar a los clientes.

### Euroinnova Business School

Euroinnova Business School, es una escuela de negocios avalada por 5 universidades y múltiples instituciones a nivel internacional. En el siguiente enlace puede ver los [cursos Homologados](#)

Además Euroinnova cuenta con más de 10.000

[cursos online](#)

Puede matricularse hoy con un 10% de descuento, si se matricula online en el siguiente enlace:



Al formar parte de Euroinnova podrás disponer de los siguientes servicios totalmente gratis, además de pasar a formar parte de una escuela de negocios con un porcentaje de satisfacción de más del 95%, auditada por agencias externas, además de contar con el apoyo de las principales entidades formativas a nivel internacional.



Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso de Customer Experience Management

### *A quién va dirigido*

El presente curso está dirigido a todas aquellas personas del ámbito del comercio y del marketing que quieran especializarse en la gestión de la experiencia del cliente.

### *Objetivos*

- Conocer la estrategia en la experiencia del cliente.
- Conocer la experiencia digital y la experiencia del usuario.
- Conocer las herramientas del neuromarketing.

### *Para que te prepara*

El presente Curso de Customer Experience Management le proporcionará la formación necesaria para aprender a gestionar la experiencia del usuario, pudiendo de esta forma ofrecer al cliente la mejor experiencia durante los procesos de compra.

### *Salidas laborales*

Empleado en departamentos de marketing / Empleado en departamentos comerciales

Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso de Customer Experience Management

### Titulación

Doble Titulación Expedida por EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL y Avalada por la Escuela Superior de Cualificaciones Profesionales



**EUROINNOVA**  
BUSINESS  
SCHOOL

TITULACIÓN EXPEDIDA POR  
EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

**CUALIFICA2**



Titulación Avalada Para El  
Desarrollo De Las Competencias  
Profesionales R.D. 1224/2009

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de Euroinnova Formación vía correo postal, la titulación que acredita el haber con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/master, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la institución que avalan la formación recibida (Euroinnova Formación, Instituto Europeo de Estudios Empresariales y Comisión Internacional para la Formación a Distancia de la UNESCO).

Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso de Customer Experience Management



### EUROINNOVA FORMACION

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación

EXPIDE EL PRESENTE TÍTULO PROPIO

**NOMBRE DEL ALUMNO/A**

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

### Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación EUROINNOVA en la convocatoria de 2014  
Y para que surtan los efectos pertinentes queda registrado con Número de Expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en  
Granada, a 23 de Abril de 2014

La dirección General

Ei/La interesado/a

Sello



INTERNACIONAL COMISION DE DISTANCE EDUCATION  
Con Estatuto Consultivo Consejo Especial de Consejo Económico y Social de la UNESCO (plan. Resolución 60/8)

## Forma de financiación

- Contrarrembolso.
- Transferencia.
- Tarjeta de crédito.
- PayPal

Otros: PayU, Sofort, Western Union, SafetyPay

Llama gratis al 900831200 e informate de los pagos a plazos sin intereses que hay disponibles

## Metodología

Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios. Además recibirá los materiales didácticos que incluye el curso para poder consultarlos en cualquier momento y conservarlos una vez finalizado el mismo. La metodología a seguir es ir avanzando a lo largo del itinerario de aprendizaje online, que cuenta con una serie de temas y ejercicios. Para su evaluación, el alumno/a deberá completar todos los ejercicios propuestos en el curso. La titulación será remitida al alumno/a por correo una vez se haya comprobado que ha completado el itinerario de aprendizaje satisfactoriamente.

Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso de Customer Experience Management

### *Materiales didácticos*



- Maletín porta documentos
- Manual teórico 'Customer Experience Management'
- Subcarpeta portafolios
- Dossier completo Oferta Formativa
- Carta de presentación
- Guía del alumno
- Bolígrafo

Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso de Customer Experience Management

### *Profesorado y servicio de tutorías*

Nuestro centro tiene su sede en el "Centro de Empresas Granada", un moderno complejo empresarial situado en uno de los centros de negocios con mayor proyección de Andalucía Oriental. Contamos con una extensa plan profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional.

Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- Por e-mail: El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.
- Por teléfono: Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.



Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200



+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso de Customer Experience Management

### *Plazo de finalización*

El alumno cuenta con un período máximo de 6 meses para la finalización del curso, a contar desde la fecha de recepción de las mate del mismo.

Si una vez cumplido el plazo no se han cumplido los objetivos mínimos exigidos (entrega de ejercicios y evaluaciones correspondientes), el alumno podrá solicitar una prórroga con causa justificada de 3 meses.

### *Bolsa de empleo*

El alumno tendrá la posibilidad de incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas, participando así en los distintos procesos de selección y empleo gestionados por más de 2000 empresas y organismos públicos colaboradores, en todo el territorio nacional.

Agencia de colocación autorizada N° 9900000169

### *Club de alumnos*

Servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

### *Revista digital*

El alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

## *Programa formativo*

### **UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CUSTOMER EXPERIENCE**

- 1.Customer Experience: aspectos generales
  - 1.- Los beneficios del Customer Experience
  - 2.- Las dimensiones clave del Customer Experience
- 2.Importancia de la experiencia en el sector servicios
  - 1.- Importancia de la experiencia
- 3.Customer journey map
  - 1.- ¿Qué es el Customer journey map?
  - 2.- Utilidad
  - 3.- Creación del Customer Journey Map
- 4.Branding y experiencia del cliente
  - 1.- Función principal
  - 2.- Branding y posicionamiento
  - 3.- Factores clave de una marca
  - 4.- Branding y experiencia

### **UNIDAD DIDÁCTICA 2. ESTRATEGIA DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

- 1.Métricas de satisfacción y experiencia del cliente
- 2.Generar valor añadido al cliente
  - 1.- Estrategias de diferenciación
  - 2.- Estrategias de posicionamiento

### **UNIDAD DIDÁCTICA 3. ANÁLISIS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

- 1.Las técnicas de grupo
  - 1.- Qué son y qué no son las técnicas grupales
  - 2.- Elección de la técnica adecuada
  - 3.- Normas generales para el uso de las técnicas de grupo
- 2.Las encuestas
  - 1.- Encuesta personal presencial
  - 2.- Encuesta telefónica
  - 3.- Encuestas en Internet
  - 4.- Encuesta postal
- 3.La filosofía de Parasuraman

### **UNIDAD DIDÁCTICA 4. EXPERIENCIA DIGITAL Y EXPERIENCIA DEL USUARIO**

- 1.Monitorización de la experiencia digital del cliente

- 1.- Principios de persuasión y posibles clientes
- 2.- Seguimiento de audiencias
- 2.El marketing online
  - 1.- Internet como canal de comunicación
  - 2.- Conceptualización del marketing online
  - 3.- Características del marketing online
- 3.Social media marketing
  - 1.- Introducción al Plan Social Media
  - 2.- Beneficios del Social Media Marketing

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 5. HERRAMIENTAS DEL NEUROMARKETING Y SU APLICACIÓN EN LA FUERZA DE VENTAS**

- 1.Definición y objetivos del Neuromarketing
- 2.Evolución del marketing al neuromarketing
  - 1.- De las 4 P's a las 4 C's
  - 2.- Hacia el Marketing Mix emocional
  - 3.- El surgimiento del Neuromarketing
- 3.Aplicaciones del neuromarketing

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 6. APLICACIONES PROFESIONALES Y ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DEL NEUROMARKETING**

- 1.Perfil profesional en Neuromarketing
- 2.El neuromarketing en el mercado
  - 1.- ¿Qué ofrecen las empresas?
  - 2.- El Neuromarketing en España
  - 3.- El Neuromarketing en el mercado internacional

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 7. MOTIVACIÓN Y EMOCIÓN. HERRAMIENTAS PARA EL NEUROMARKETING**

- 1.Motivación. Definición y aspectos básicos
  - 1.- Motivación negativa
  - 2.- Motivaciones ocultas
  - 3.- Motivación de los consumidores
- 2.Emoción. Definición y aspectos básicos
  - 1.- El almacenamiento de las emociones
  - 2.- Los tiempos y las emociones

#### **UNIDAD DIDÁCTICA 8. PERCEPCIÓN Y ATENCIÓN. HERRAMIENTAS PARA EL NEUROMARKETING**

- 1.Percepción. Definición y aspectos básicos
- 2.La percepción selectiva
- 3.La percepción de acontecimientos
- 4.Atención. Definición y aspectos básicos
- 5.Taxonomía de la atención
- 6.Los filtros del cerebro
- 7.El ojo del espectador
- 8.Percepción y atención. Caso de estudio

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

Curso de Customer Experience Management

## *PROGRAMA DE BECAS PARA MASTER*

Euroinnova cuenta con un programa de **becas de master** para ayudarte a decidir tu futuro, puedes entrar y solicitarla, Euroinnova cuenta con más de 2000 **master online** que puedes consultar y solicitar tu beca.

Haz clic para conocer nuestro catálogo de

**cursos online**

Terminos relacionados:

Cliente, curso, Customer, Desarrollo, digital, Economía, esic, Especializado, Estrategia, Experience, Experiencia, Experiencias, formacion, Gestión, icemd, Información, Management, Marketing, Más, Política

Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

Llama gratis : 900 831 200

+ de 100.000 alumnos formados con el 99% de satisfacción, consulta opiniones reales

## Curso de Customer Experience Management



# EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

### FICHA DE MATRICULACIÓN

Para efectuar su matrícula sólo tiene que hacernos llegar esta ficha con sus datos personales vía email a [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com).

POSTGRADO EN QUE DESEA MATRICULARSE: : .....

.....

Nombre: .....

Apellidos:.....

DNI/ID/Pasaporte:.....

Domicilio envío: .....

..... CP:.....

Localidad:.....

Provincia:..... País:.....

Teléfono:..... E-mail:.....

Horario de entrega (Mañana o tarde).....

Forma de pago .....

Observaciones:.....

Una vez recibidos los datos personales, uno de nuestros asesores pedagógicos contactará con usted para concretar la matrícula y confirmarle cuando va a recibir todos los materiales en su domicilio.



# EUROINNOVA BUSINESS SCHOOL

**DESDE ESPAÑA LLAMA GRATIS A:**  
900 831 200

**DESDE FUERA DE ESPAÑA:**  
+ 34 958 05 02 00

EUROINNOVA FORMACIÓN  
POLÍGONO INDUSTRIAL LA ERMITA.  
EDIF. CENTRO DE EMPRESAS GRANADA. OFICINA 1º D • 18230 ATARFE - GRANADA  
Teléfono: 958 050 200

Información gratis Curso de Customer Experience Management



[www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

**Llama gratis : 900 831 200**