

TÉCNICO EN

CUSTOMER EXPERIENCE_

Conviértete en el especialista que
crea las experiencias que los clientes
necesitan.



2 años



100% online

Carrera cocreada con



¿POR QUÉ FORMARTE EN IPP? ▶▶▶▶

→ **LOGRA TU TÍTULO EN 2 AÑOS,**

en una **carrera creada junto a Zendesk**, software de gestión de servicio al cliente líder en el mundo.

→ **FÓRMATE 100% ONLINE**

con **clases en vivo y grabadas** para ver cuándo y dónde quieras.

→ **AVANZA A TU RITMO,**

con el respaldo de un **instituto acreditado** por la Comisión Nacional de Acreditación (CNA).

→ **AUTOGESTIONA TU PRÁCTICA,**

en instituciones acordes a tu perfil y **fortalece tus competencias** para el ámbito laboral.

→ **RECIBE ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE**

por parte de nuestro equipo de **docentes, coaches y tutores** dedicados a potenciar tu carrera.

→ **ACCEDE A CONVENIOS Y BECAS,**

que facilitan el avance hacia **tu meta profesional**.



PERFIL PROFESIONAL DE IPP_



Técnico en Customer Experience

Entiende, acompaña y mejora
cada etapa del viaje del cliente.

→ Titulándote en IPP vas a poder trabajar en:

- ▶ Empresas de servicios.
- ▶ Agencias de marketing.
- ▶ Consultoras.
- ▶ Como freelance.

+40 años de experiencia en educación en Latinoamérica

SOCIAL
LEARNING

Somos parte de Social Learning, prestigiosa red de Educación Superior con más de 70 mil estudiantes y 21 mil titulados en toda Latinoamérica.



Habilidades que desarrollarás en tu carrera

- ✓ **Diseñar experiencias de cliente memorables, considerando todo su ciclo de vida y puntos de contacto físicos o digitales.**
- ✓ **Implementar estrategias basadas en design thinking, para optimizar procesos de compra y atención centrados en el usuario.**
- ✓ **Analizar perfiles y comportamientos de clientes para desarrollar procesos más eficaces.**
- ✓ **Utilizar herramientas de Customer Relationship Management (CRM) para centralizar la interacción con los usuarios.**
- ✓ **Optimizar canales de atención, aplicando estrategias según los recorridos y necesidades de cada buyer persona.**
- ✓ **Seleccionar tecnologías clave que faciliten la experiencia del cliente en cada etapa de su viaje.**
- ✓ **Medir y analizar indicadores CX, estratégicos y operacionales, que permitan tomar decisiones basadas en datos.**
- ✓ **Gestionar proyectos de innovación en experiencia de cliente, motivando equipos y alineando recursos a objetivos claros.**

OTRAS COMPETENCIAS IPP



Excelencia



Liderazgo



Trabajo en equipo



Innovación

PLAN DE ESTUDIO



Primer semestre

Segundo semestre

1° Bimestre

- Análisis de experiencia del cliente
- Organización del tiempo y del trabajo

2° Bimestre

- Experiencia del usuario
- Gestión de personas

3° Bimestre

- Diseño del servicio al cliente
- Comunicación efectiva

4° Bimestre

- Gestión de marca
- Cibercapacidades

☆ Certificado intermedio de Asistente en Customer Experience

Tercer semestre

Cuarto semestre

5° Bimestre

- Gestión de experiencia del cliente
- Proceso y estrategia de mejora

6° Bimestre

- Planificación estratégica de experiencia del cliente
- Decisiones y resoluciones eficientes

7° Bimestre

- Gestión de proyectos

8° Bimestre

- Estrategias de transformación digital

Práctica profesional

☆ Técnico en Customer Experience



by **SOCIAL**
LEARNING

Avanza en tu formación y crece profesionalmente

¡Matricúlate hoy!



Casa Central, Av. Apoquindo N°4501, Piso 18, Las Condes, Santiago, Región Metropolitana, Chile.