

TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR

TÉCNICO EN CUSTOMER EXPERIENCE

🕒 2 años | Modalidad 100% Online

Carrera cocreada con



**CREA LA EXPERIENCIA
QUE LOS CLIENTES NECESITAN**



3
AÑOS

INSTITUCIÓN
ACREDITADA
HASTA ABRIL 2025
GESTIÓN INSTITUCIONAL Y
DOCENCIA DE PREGRADO



TÍTULO TÉCNICO DE NIVEL SUPERIOR EN CUSTOMER EXPERIENCE

¿Dónde puedes trabajar?

Con esta carrera podrás desempeñarte en empresas privadas o públicas de cualquier área. También en agencias de Marketing, ONG's, Pymes e incluso como freelance o independiente, creando estrategias de contenido efectivas para atraer y fidelizar clientes. Ocuparás cargos como: Customer Experience Designer, Customer Experience Research Analyst, Customer Experience Leader, Analista o Supervisor en Customer Experience.



Tu carrera en el contexto actual



Es el porcentaje de **empleabilidad** promedio de los profesionales en el área del Marketing, según cifras de Mifuturo.cl



¡En IPP nos adaptamos a ti! El horario lo decides tú, estudia cuándo y dónde quieras.

COMPETENCIAS PROFESIONALES QUE TENDRÁS AL EGRESAR

- 

Definir y evaluar la estrategia de interacción de los clientes con la marca, en entornos físicos o digitales, durante todo el ciclo de vida del cliente.
- 

Analizar, definir y documentar diferentes perfiles de clientes a quienes la empresa vende productos / servicios, para crear procesos centrados en el cliente.
- 

Diseñar e implementar, a través del Design Thinking, el ciclo de viaje del cliente durante todo el proceso de compra, incluyendo todos los canales y puntos de contacto físicos y digitales.
- 

Utilizar eficientemente la tecnología, a través de diferentes herramientas de Customer Relationship Management, para centralizar la interacción con los usuarios.
- 

Crear y ejecutar estrategias de atención y soporte al cliente, según su recorrido y las “buyer personas” identificadas, para optimizar canales sincrónicos y asincrónicos.
- 

Definir, escoger e implementar la tecnología que permita soportar, facilitar y centralizar la gestión del cliente en cada una de las etapas del ciclo de vida.
- 

Determinar y analizar las métricas e indicadores claves, tanto estratégicos como operacionales para medir el éxito de la estrategia de CX y toma de decisiones estratégicas y operacionales.
- 

Planear, organizar, motivar y controlar recursos con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos, a través de proyectos que promuevan la innovación en el área del CX.

OTRAS COMPETENCIAS IPP



Primer Año

PRIMER SEMESTRE

SEGUNDO SEMESTRE

1° Bimestre

Organización del tiempo y del trabajo

Análisis de experiencia del cliente

2° Bimestre

Experiencia de usuario

Gestión de personas

3° Bimestre

Comunicación efectiva

Diseño del servicio al cliente

4° Bimestre

Gestión de marca

Cibercapacidades

★ Certificado en Customer Experience

Segundo Año

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

PRÁCTICA LABORAL

8° Bimestre

Estrategias de transformación digital

★ Técnico Superior en Customer Experience