

PROGRAMA EN

# CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

 Remota – Síncrona

 24 Horas

El curso está dirigido a emprendedores, gerentes, directores y ejecutivos de las áreas comerciales (ventas), de experiencia del cliente, servicio interno, mercadeo, comunicaciones y recursos humanos de empresas públicas o privadas interesados en generar experiencias ¡WOW!. Las temáticas y enfoque son totalmente pertinentes para grandes multinacionales, PYMES y nacientes emprendimientos de todos los sectores económicos pues la razón de ser de todos los negocios es la misma: servirles a sus clientes.

## Objetivos del programa

■ Entregar herramientas concretas y prácticas para poder implementar y ejecutar una estrategia de CX para sus empresas y sus áreas. Esto permitirá crear ventajas competitivas tangibles por medio de la experiencia del cliente.

**Inscribirse aquí** 



## Fechas importantes

**Inicio de clases:** 21 de Agosto de 2024

**Horario:** Martes, miércoles y jueves de 6 pm a 9 pm.

Inscripciones abiertas hasta 12 de Agosto de 2024

**Certificado de asistencia:** La Universidad Externado de Colombia entregará certificado de asistencia a los participantes que asistan mínimo al 80% en relación al total de horas del programa.

**Valor de la inversión:** \$1.344.000\*

\*Descuento del 8% para estudiantes, egresados de la Universidad Externado de Colombia y grupos empresariales (tres personas en adelante de la misma empresa).

## MAYOR INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
Facultad de Administración de Empresas Calle 12 No. 1-17 Este.  
Bogotá, Colombia.  
(57) 601-3537000, 601-3420288 ext. 1236  
[educacion.continua@uexternado.edu.co](mailto:educacion.continua@uexternado.edu.co)



## Docentes

### ■ CARLOS ANDRÉS GÓMEZ P. \*

PhD en Administración de Empresas de ADEN Business School (en curso). Magíster en Marketing Digital y Dirección Comercial de ENAE Business School (España). Magíster en Mercadeo de la Universidad Externado de Colombia. Especialista en Alta Gerencia de la Universidad Militar, ingeniero industrial.

Por más de 20 años ha desempeñado cargos gerenciales en compañías multinacionales como Gerente de Soporte y Administración de Canales Comerciales y Gerente de Servicio a Clientes Corporativos de Telefónica.

Jefe Nacional de Servicio al Cliente de Praxair. Gerente de Operaciones para LATAM de Oesia. Docente de posgrado de la Universidad Externado de Colombia. Speaker en temas de experiencia, servicio al cliente y transformación digital.

### ■ MARÍA ISABEL VEGA \*

Psicóloga, cursó el Programa Senior Manager de Negocios Digitales de la Esic Business & Marketing School (España).

Actualmente adelanta estudios en Transformación Digital con el Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Ha desempeñado cargos de liderazgo como Gerente de Relacionamiento con el Cliente de la Cámara de Comercio de Bogotá entidad en la cual lideró la estrategia, el desarrollo y la implementación del modelo de Experiencia y Transformación Digital a través de las áreas de: Conocimiento de cliente, Canales digitales, Canales presenciales y Experiencia de clientes.

Así mismo se desempeñó como; Gerente Senior Canales Digitales. Gerente Planeación Comercial y Atención B2C. Gerente Nacional Agentes y Centros Comerciales de Telefónica. Gerente Cuenta de Sitel Group. Speaker para Colsubsidio, Compensar y la Cámara de Comercio de Bogotá en temas relacionados con transformación organizacional, experiencia de clientes e inclusión y transformación digital.

**\*Nota: La Universidad se reserva el derecho de modificar la nómina de docentes.**

#### MAYOR INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
Facultad de Administración de Empresas  
Calle 12 No. 1-17 Este. Bogotá, Colombia.  
(57) 601-3537000, 601-3420288 ext. 1236  
[educacion.continua@uexternado.edu.co](mailto:educacion.continua@uexternado.edu.co)

Miembros de:



# CONTENIDO PROGRAMATICO

TEMÁTICA	FECHA	HORA	INTENSIDAD	MODALIDAD
CUSTOMER EXPERIENCE DEL DATO A LA ACCIÓN	miércoles, 21 de agosto de 2024	6:00 pm a 9:00 pm	3	Remota Síncrona
	jueves, 22 de agosto de 2024	6:00 pm a 9:00 pm	3	Remota Síncrona
ESTRATEGIA CX – DISEÑO DE EXPERIENCIA	martes, 27 de agosto de 2024	6:00 pm a 9:00 pm	3	Remota Síncrona
ESTRATEGIA CX – GESTIÓN DE LA CULTURA	miércoles, 28 de agosto de 2024	6:00 pm a 9:00 pm	3	Remota Síncrona
ESTRATEGIA CX – TRANSFORMACIÓN DIGITAL	jueves, 29 de agosto de 2024	6:00 pm a 9:00 pm	3	Remota Síncrona
ESTRATEGIA CX – INNOVACIÓN	martes, 3 de septiembre de 2024	6:00 pm a 9:00 pm	3	Remota Síncrona
ESTRATEGIA CX – LISTOS PARA LA JUNTA	miércoles, 4 de septiembre de 2024	6:00 pm a 9:00 pm	3	Remota Síncrona
	miércoles, 11 de septiembre de 2024	6:00 pm a 9:00 pm	3	Remota Síncrona

**Nota:** La Universidad se reserva el derecho de suspender o postergar el inicio de clases de acuerdo con la acogida que reciba la convocatoria e incorporar modificaciones en el horario, calendario académico y cuerpo docente,

## MAYOR INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
 Facultad de Administración de Empresas  
 Calle 12 No. 1-17 Este. Bogotá, Colombia.  
 (57) 601-3537000, 601-3420288 ext. 1236  
[educacion.continua@uexternado.edu.co](mailto:educacion.continua@uexternado.edu.co)

Miembros de:

