



Programa presencial

Customer Experience Management & Innovation

Sé lo que **el mundo necesita.**



CRONOGRAMA

MODULO	TEMÁTICA	FECHA	HORARIO COLOMBIA	HORAS	MODALIDAD	PROFESORES	
Bienvenida		miércoles, 13 de marzo de 2024	5:00 p.m. a 6:00 p.m.	1	Presencial	Dirección del programa	
Estrategia de Customer Experience	Contextualización y framework de la estrategia	miércoles, 13 de marzo de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Fabián Ruiz	
	Planeación de la gestión de la experiencia del cliente	viernes, 15 de marzo de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial		
Semana de descanso (18 al 22 de marzo) y Semana Santa (25 al 29 de marzo)							
Estrategia de Customer Experience	Cultura y Gobierno de la experiencia	miércoles, 3 de abril de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Fabián Ruiz	
Herramientas de análisis y diagnóstico de la experiencia de los clientes	Entendimiento del usuario/cliente	viernes, 5 de abril de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Fabián Ruiz	
	Entendiendo la experiencia integral del cliente	miércoles, 10 de abril de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial		
Diseño e innovación de la experiencia	Innovación de experiencias multisensoriales	miércoles, 17 de abril de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Felipe Reinoso	
	Rediseñando la experiencia del cliente	viernes, 19 de abril de 2024	5:00 p.m. a 9:00 p.m.	4	Presencial	Julián Guevara	
	Innovación de procesos: Value Stream Mapping	Transformación digital de la experiencia	miércoles, 24 de abril de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Luis Acosta
			viernes, 26 de abril de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Tito Neira
			viernes, 3 de mayo de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	
Semana de asesorías (del 6 al 10 de mayo)							
Medición de la experiencia e impacto en el negocio	Cómo medir la experiencia del cliente	miércoles, 15 de mayo de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Fabián Ruiz	
Cierre	Presentación de proyectos finales	viernes, 17 de mayo de 2024	6:00 p.m. a 9:00 p.m.	3	Presencial	Fabián Ruiz, Luis Acosta y Julián Guevara	
				37			

Duración: 41 horas (37 horas de sesiones sincrónicas y 4 horas de trabajo autónomo)
NOTA: ESTE CRONOGRAMA ESTÁ SUJETO A CAMBIOS EN SUS FECHAS, CONTENIDO Y PROFESORES