

Transformación digital para pymes (experiencia de cliente y de producto)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 4 horas

Categorías: Transformación digital

OBJETIVOS

Diseñar e implementar un plan de experiencia de cliente en todos los momentos de su relación con la empresa.

CONTENIDOS

Unidad 6.1. Experiencia de cliente y de producto

- 1.1. La Intersección de las Experiencias de Producto y Cliente
2. CX y estrategia de negocio: diferenciación competitiva y retención
3. ¿Cómo lo hacemos? ¿Por dónde empezamos?
 - 3.1. ACTO I- Identidad y propuesta de valor única e integral
 - 3.2. ACTO II- Segmentación y canales en modo feedback 24/7
4. Importancia del feedback en la experiencia de cliente
5. Buyer Persona + Customer Journey Map: la personalización de la experiencia de cliente

