

# Transformación digital para pymes (plan de transformación digital ii: la experiencia de cliente)

Modalidad: curso e-Learning Duración: 6 horas

Categorías: Transformación digital

## OBJETIVOS

Elaborar el lienzo de negocio y el mapa de experiencia de cliente del Plan de Transformación Digital de la pyme.

## CONTENIDOS

Unidad 12.1. El Plan de transformación digital II: el mapa de experiencia el cliente

2. Business Model Canvas

3. Interrelación entre los componentes del BMC

3.1. Experimentación e iteración

3.2. Rápida adaptación a los cambios

3.3. Exploración de diferentes ideas

3.4. Comunicación y alineación

3.5. Adaptación a nuevos datos y aprendizaje

4. Del Buyer persona al Mapa de empatía

4.1. ¿Quién soy desde el mapa de empatía?

4.2. ¿Qué necesito hacer o resolver desde el mapa de empatía?

4.3. ¿Qué veo desde el Mapa de empatía?

4.4. ¿Qué escucho desde el Mapa de empatía?

4.5. ¿Qué pienso y siento desde el Mapa de empatía?

4.6. ¿Qué digo y hago desde el Mapa de Empatía?

4.7. ¿Qué necesito y deseo desde el Mapa de empatía?

5. Mapa de Experiencia del Cliente

5.1. Paso 1: Comprender el viaje del cliente

5.2. Paso 2: Profundizar en la empatía con el cliente

5.3. Paso 3: Alinear los objetivos de la empresa

