



Micro
Credenciales

Microcredencial en
**CUSTOMER
EXPERIENCE
MANAGEMENT 5.0**

UNIVERSIDAD
UC CENTRAL

DESCRIPCIÓN

El presente curso Microcredencial en Customer Experience Management 5.0 tiene como objetivo brindar al estudiante las herramientas necesarias utilizando la **Inteligencia Artificial Generativa y MIRO-Metaverse** en el aprendizaje para gestionar y optimizar la experiencia del cliente en entornos digitales.

INFORMACIÓN IMPORTANTE



Horas por sesión:

3



Sesiones por semana:

1



Total de duración:

6 semanas



Total de horas:

18



Modalidad:
Remota



Horario:
Martes

CONTENIDO

I MÓDULO:

- Introducción a customer Experience Management 5.0 y CRM.
- Conceptos fundamentales de customer experience management 5.0 (CXM) y su impacto en la lealtad del cliente.
- Herramientas de Customer Relation Marketing (CRM) para la automatización y gestión de la relación con los clientes.
- Optimización de la experiencia del cliente a lo largo del ciclo de vida.

II MÓDULO:

- Automatización y análisis predictivo.
- Uso de inteligencia artificial generativa en la gestión del customer experience: chatbots, asistentes virtuales y análisis predictivo.
- Automatización de procesos CRM con ia para mejorar la personalización y fidelización.
- Herramientas de análisis predictivo para anticipar las necesidades del cliente y personalizar estrategias de fidelización.

III MÓDULO:

- Gestión de marketing con influencers. Identificación y selección de influencers adecuados para campañas de marketing.
- Estrategias para gestionar relaciones con influencers, maximizando el impacto en la experiencia del cliente.
- Métricas clave y análisis del retorno de inversión (ROI) en campañas con influencers.
- Ética digital en la gestión de influencers y la transparencia en la comunicación.