

Código: CCV007

Duración: 30 minutos



Omnicanalidad y customer journey and experience

Este curso explica de forma clara y sencilla qué es la omnicanalidad, cómo ha evolucionado la relación con el cliente y por qué es clave ofrecer experiencias conectadas a través de diferentes canales. A lo largo del recorrido, los participantes conocerán los conceptos fundamentales, los beneficios prácticos y las herramientas básicas para entender cómo funciona hoy el viaje del cliente y cómo contribuir a una experiencia coherente y satisfactoria.

Objetivo:

Reconocer los conceptos clave de la omnicanalidad y el Customer Journey, comprendiendo su importancia para mejorar la experiencia del cliente en diferentes canales, y aplicar buenas prácticas que fortalezcan la coherencia, la personalización y la conexión con el usuario.

Contenido:

- ¿Qué es la omnicanalidad?.
- Evolución y tendencias de la omnicanalidad.
- Tecnología y estructura detrás de la omnicanalidad.
- ¿Qué es el Customer Journey omnicanal?.
- Fases del recorrido del cliente.
- Herramientas y buenas prácticas para gestionar el Customer Journey.
- Customer Experience (CX) omnicanal.
- Retos, métricas y mejora continua

Recursos:

Cursos Interactivos en HTML5, Videos, Interfaz Empaquetado Scorm 1.2, Banco de preguntas para certificación, Descargables,

Metodología:

El curso ha sido diseñado bajo el modelo de formación andragógica virtual asincrónica para promover el aprendizaje autónomo, permitiendo a los participantes avanzar a su propio ritmo y según su disponibilidad.

El diseño instruccional de este curso se orienta a la educación de adultos, reconociendo la experiencia previa de los estudiantes y fomentando tanto la autogestión como la aplicación práctica del conocimiento en contextos reales. Los contenidos se organizan en unidades de microaprendizaje secuenciales y se enriquecen con recursos multimedia interactivos, tales como videos explicativos, simuladores, infografías, lecturas complementarias en formato PDF y evaluaciones formativas.