

# Customer Insight

Código: MKT-001

**Propuesta de Valor:** OTROS CURSOS DE CAPACITACIÓN TECNOLÓGICA

**Duración:** 40 Horas



Customer Insight, tener la capacidad de conocer lo que piensan nuestros clientes de nuestros productos o servicios sin necesidad de que nos lo digan directamente, es un factor diferencial clave para las empresas, sobre todo, a la hora de desarrollar nuevos productos o mejorar los existentes. Gracias al Customer Insight o la experiencia del usuario y las nuevas tecnologías como el Machine Learning o la Inteligencia Artificial, los profesionales del marketing y ventas son capaces de extraer información relevante para crear nuevos modelos predictivos que les ayuden a entender el comportamiento del usuario para así, crear nuevas estrategias e incrementar sus ventas. Todo esto, mediante la utilización del Customer Intelligence.

## AUDIENCIA

- Directivos y coordinadores de Experiencia de Cliente.
- Directivos y gerentes de Calidad.
- Directivos y responsables de Marketing
- Directivos y responsables de Gestión y Atención Cliente.
- Directivos y gestores de Ventas.
- Directivos y encargados de Producto / Servicio.
- Directivos y responsables de Innovación.
- Directivos y coordinadores de Desarrollo de Negocio.
- Consultores de marketing y agencias.
- Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.

## PRE REQUISITOS

No cuenta con Pre-requisitos

## OBJETIVOS

- Entender las claves de una compañía a la hora de liderar en gestión de Experiencia de Cliente.

- Dominar y entender los métricas, tipos de informes y cuadros de mando que componen el Customer Intelligence.
- Conseguir crear una experiencia de cliente diferencial y homogénea.
- Implementación de estrategias Customer Experience.
- Integrar la experiencia de Cliente en la organización.
- Demostrar el valor del Customer Experience para obtener los recursos y el máximo compromiso.

---

## CERTIFICACIÓN DISPONIBLE

Certificación emitida por COGNOS.

---

## CONTENIDO

1. VISUALIZACIÓN DE DATOS Y ECUACIÓN DE VALOR DEL CLIENTE
2. MACHINE LEARNING E INTELIGENCIA ARTIFICIAL
3. INSIGHTS Y DISEÑO DE MODELOS PREDICTIVOS
4. MASTERCLASS: TECNOLOGÍAS PARA CREACIÓN DE INFORMES Y REPORTES
5. MASTERCLASS: TECNOLOGÍAS PARA BUSINESS INTELLIGENCE Y MACHINE LEARNING

---

## BENEFICIOS

- Con el Curso en Customer Insight aprenderás las habilidades necesarias para convertirte en un experto en Digital Customer Experience y Analítica de datos.