

TÉCNICO EN

CUSTOMER EXPERIENCE

Crea la experiencia
que los clientes necesitan



Carrera cocreada con



¿CÓMO ES TU MOMENTO ONMEX? ▶▶▶

→ **CURSA TOTALMENTE ONLINE**

Cursa 100% online con nuestra modalidad, donde y cuando quieras.

→ **SISTEMA DE EXÁMENES 100% ONLINE**

Realiza tus exámenes finales desde tu lugar, a través de un sistema con el que garantizamos la calidad y seguridad de tu prueba.

→ **LLEVA TUS NUEVOS CONOCIMIENTOS A LA PRÁCTICA**

Al final de la carrera demostrarás tus nuevas competencias en entornos reales, a través de prácticas profesionales y/o laborales autogestionadas.

→ **CONSIGUE TU TÍTULO EN 2 AÑOS**

¡Obtén tu Título Oficial en tan solo 5 cuatrimestres en una Institución Acreditada!

→ **CERTIFICACIÓN CON VALIDEZ OFICIAL**

Somos una institución autónoma, reconocida por la Secretaría de Educación Pública y el Instituto de Educación de Aguascalientes.

→ **TENEMOS BENEFICIOS Y DESCUENTOS PARA TI**

Pregunta por nuestros convenios institucionales, beneficios y descuentos. ¡Te ayudamos a cumplir tus sueños!

→ **¡ONMEX ESTARÁ CONTIGO CUANDO LO NECESITES!**

Asesores, docentes online y todo el equipo de prácticas profesionales estará para acompañarte durante cada etapa de tu carrera.



PERFIL PROFESIONAL DE ONMEX



Técnico Superior en Customer Experience

→ ¿Dónde puedes trabajar?

Con esta carrera podrás desempeñarte en empresas privadas o públicas de cualquier área. También en agencias de Marketing, ONG's, PyMES e incluso como freelance o independiente, creando estrategias de contenido efectivas para atraer y fidelizar clientes. Ocuparás cargos como: Customer Experience Designer, Customer Experience Research Analyst, Customer Experience Leader, Analista o Supervisor en Customer Experience.

Tu carrera en el contexto actual

70,4%

Es el porcentaje de empleabilidad promedio de los profesionales en el área de Customer Experience.

¡En Onmex nos adaptamos a ti!

El horario lo decides tú, estudia cuando y dónde quieras.



Competencias profesionales de tu carrera

- ✓ **Definir y evaluar la estrategia de interacción de los clientes con la marca**, en entornos físicos o digitales, durante todo el ciclo de vida del cliente.
- ✓ **Analizar, definir y documentar diferentes perfiles de clientes** a quienes la empresa vende productos/servicios, para crear procesos centrados en el cliente.
- ✓ **Diseñar e implementar, a través del Design Thinking**, el ciclo de viaje del cliente durante todo el proceso de compra, incluyendo todos los canales y puntos de contactos físicos y digitales.
- ✓ **Utilizar eficientemente la tecnología, a través de diferentes herramientas de Customer Relationship Management**, para centralizar la interacción con los usuarios.
- ✓ **Crear y ejecutar estrategias de atención y soporte al cliente**, según su recorrido y las "buyer personas" identificadas, para optimizar canales sincrónicos y asincrónicos.
- ✓ **Definir, escoger e implementar la tecnología que permita soportar, facilitar y centralizar la gestión del cliente** en cada una de las etapas del ciclo de vida.
- ✓ **Determinar y analizar las métricas e indicadores claves**, tanto estratégicos como operacionales para medir el éxito de la estrategia de CX y toma de decisiones estratégicas y operacionales.
- ✓ **Planear, organizar, motivar y controlar recursos con el propósito de alcanzar uno o varios objetivos**, a través de proyectos que promuevan la innovación en el área del CX.

OTRAS COMPETENCIAS ONMEX



Excelencia



Liderazgo



Trabajo en equipo



Innovación



PLAN DE ESTUDIO



Primer cuatrimestre

Segundo cuatrimestre



★ **Certificado Intermedio: Asistente de Customer Experience Assistant**

Tercer cuatrimestre

Cuarto cuatrimestre



★ **Técnico Superior en Marketing Digital**

Quinto cuatrimestre





by

SOCIAL
LEARNING

EDUCACIÓN PARA

CAMBIARLO TODO_

¡Carreras cocreadas
con expertos y 100% online!

Informes e inscripción

 **8003230951**



Av. Insurgentes Sur 1458, Ciudad de México