



OpenWebinars certifica que

**KEIBEL ALFONSO PEREIRA HEREDIA**

Ha realizado con éxito

**La experiencia del cliente como  
elemento diferenciador**

Duración

**1 hora**

Fecha de expedición

**25 julio 2021**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Manuel Agudo', positioned over a large, faint watermark of the OpenWebinars logo.

CEO de OpenWebinars

**Manuel Agudo**

## Contenido

# La experiencia del cliente como elemento diferenciador

- Introducción al concepto de experiencia de cliente
- Aprenderás aspectos que generan experiencias
- Aprenderás los principales puntos de contacto
- Diseño de la experiencia del cliente: customer journey
- Diferentes expectativas del cliente