



Gracias a

openwebinars.net/cert/GZnem



OpenWebinars certifica que

Manuela Arellano Ortega

Ha realizado con éxito

**La experiencia del cliente como
elemento diferenciador**

Duración

1 hora

Fecha de expedición

14 octubre 2020

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