

Un programa a tener en cuenta en la disciplina del CX

Alberto Perez | noviembre 6, 2020 | 2:00 pm



La **Asociación para el Desarrollo de Experiencia de Cliente** -DEC- ha anunciado el lanzamiento de su Programa DEC para el Desarrollo Profesional de la Experiencia de Cliente, elaborado en colaboración con la **EOI** (Escuela de Organización Industrial), con el objetivo de dar a conocer la nueva forma de trabajar y de entender la relación Empresa–Cliente. Sin duda, un extra para aumentar el conocimiento sobre el CX

Las empresas se encuentran en un entorno en el que es crucial que sitúen al cliente en el centro de su [estrategia](#), con lo que cualquier modelo de negocio debe regirse por esta máxima. En otras palabras, se ha pasado de pensar EN el Cliente, a pensar COMO Cliente.

Un programa para actuar COMO Cliente: la esencia del CX

En base a este nuevo paradigma, El curso de DEC está orientado a ampliar y profundizar en los contenidos del manual **“La Experiencia de Cliente Rentable”**, una referencia en el mercado y una referencia en CX, que recoge el framework de “La Onda del Cliente”, desarrollado por la propia Asociación.

Las relaciones e interacciones que los clientes realizan con las empresas, a través de múltiples canales y servicios intangibles, dependen de **un ecosistema complejo e interdependiente de departamentos internos, empleados, tecnología y procesos**, que crean una experiencia global en el Cliente y marca sus posteriores [decisiones de compra](#) y las de su entorno aspectos que se abordarán durante el programa de la mano de profesores y profesionales de diferentes sectores.

Trending



Inversión en el marketing online: ¿por qué merece la pena?
7 noviembre, 2020



Las hamburguesas gourmet de Iberika Grill buscan su expansión pese a la crisis
4 noviembre, 2020



¿Qué es un Channel Manager y cómo elegirlo?
4 noviembre, 2020



Los datos de empleo de octubre siguen siendo insuficientes
4 noviembre, 2020



¿A quién está dirigido el programa?

Este programa que está dirigido a recién licenciados y a profesionales cuyo desarrollo, misión y visión estén centrados en la Experiencia de Cliente, se ha diseñado **100% online** y con una metodología eminentemente práctica, que incluye **dos webinar a la semana con el profesor encargado del módulo** y otra serie de actividades.

Con una duración de 8 semanas, repartidas en 128 horas lectivas, se ha diseñado un horario compatible con otro tipo de actividades profesionales o académicas. Una vez finalizado el curso y tras superar un examen, el alumno obtendrá la **Certificación Profesional en Experiencia de Cliente DEC** que le acredita como experto en CX y le diferencia de otros profesionales del mercado.

Además, posteriormente, los alumnos podrán disfrutar de una serie de ventajas ofrecidas por la Asociación DEC como la asistencia a eventos y a otras actividades desarrolladas por la misma.

Profesorado

Virginia Fernández Cueto, *Directora General. Experiencia de Cliente en The Customer Spirit*

Javier Pou de los Mozos, *Director of Business Operations en Sanitas Dental*

David Barroeta, *Director de Personas en Opticalia*

Elisa López, *PhD, Responsable de Customer & Employee Experience en IZO, Agile*

Javier Gallardo, *Director de Experiencia de Cliente y Customer Success en Sage*