



# **INTRODUCCIÓN A EXPERIENCIA DEL USUARIO Y DEL CLIENTE (UX / UC)**

## Descripción del Curso

Conocerás los conceptos fundamentales, sus funciones y objetivos de la experiencia de Usuario y del Cliente y su importancia para el negocio.

## Destinatarios:

Personal de los Niveles gerenciales y operativos en PyMEs.

## Conocimientos Previos

No se requieren conocimientos previos.

## Capacitador:

### **Nombre y Apellido: Gaston Santhiá**

MBA Marketing. Especialista en E-commerce / E-Business (Universidad Politécnica de Madrid). Licenciado en Comunicación Social. Consultor en Marketing y Comunicación. Docente de Marketing, Marketing Digital, Estrategias de Comunicación Integrada.

Modalidad: Virtual Sincrónica

## Contenidos

- **Introducción a CX y UX:** introducción a los conceptos de CX y UX y su importancia en el diseño de productos y servicios.
- **Investigación de usuario:** cómo realizar entrevistas, encuestas y pruebas de usabilidad para obtener información valiosa sobre los usuarios.
- **Diseño centrado en el usuario:** diseño de productos y servicios adaptados a las



necesidades y expectativas de los usuarios.

- **Diseño de interfaces de usuario:** diseño de interfaces atractivas, intuitivas y fáciles de usar para aplicaciones web y móviles.
- **Diseño de experiencias omnicanal:** cómo diseñar experiencias de usuario coherentes y fluidas en múltiples canales, como el sitio web, la aplicación móvil, la tienda física, las redes sociales, etc.
- **Análisis de datos de usuario:** cómo analizar datos cuantitativos y cualitativos para obtener información valiosa sobre el comportamiento y las necesidades de los usuarios.
- **Diseño de servicios:** cómo diseñar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios, y cómo crear experiencias memorables y atractivas para los clientes.
- **Mejora continua de CX y UX:** cómo medir y evaluar la satisfacción del usuario, cómo identificar y solucionar problemas de experiencia del usuario, y cómo implementar mejoras continuas en los productos y servicios.

Duración: 6 encuentros virtuales semanales, de 2 horas cada uno.

Carga horaria total: 12hs.