



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

# Experiencia del Cliente utilizando Herramientas de Inteligencia Artificial

# Experiencia del Cliente utilizando Herramientas de Inteligencia Artificial

## DESCRIPCION

En el mundo actual, la experiencia del cliente es un aspecto fundamental para el éxito de cualquier empresa. La inteligencia artificial (IA) se ha convertido en una herramienta poderosa para mejorar y personalizar la experiencia del cliente de manera significativa. Este curso proporcionará a los participantes una comprensión profunda de cómo utilizar las herramientas de inteligencia artificial para analizar datos, predecir comportamientos y preferencias, y ofrecer experiencias personalizadas y eficientes a los clientes.

## OBJETIVO

El objetivo principal de este curso es capacitar a los participantes en el uso efectivo de herramientas de inteligencia artificial para mejorar la experiencia del cliente. Al finalizar el curso, los participantes estarán equipados con los conocimientos y habilidades necesarios para comprender los fundamentos de la experiencia del cliente, identificar oportunidades de aplicación de la IA, utilizar técnicas de análisis de datos y aprendizaje automático para comprender y predecir el comportamiento del cliente, implementar soluciones de IA para personalizar las interacciones con los clientes y evaluar el impacto de estas iniciativas en la experiencia del cliente.

## DIRIGIDO A

Este curso está dirigido a profesionales y líderes en áreas como servicio al cliente, marketing, ventas, experiencia del usuario, gestión de productos y tecnología de la información, así como a emprendedores y empresarios interesados en mejorar la experiencia del cliente mediante el uso de tecnologías de

## **Módulo 1: Fundamentos de Experiencia del Cliente**

- Definición y conceptos clave en la experiencia del cliente.
- Importancia de la experiencia del cliente en la fidelización y retención.
- Principales elementos que influyen en la experiencia del cliente: satisfacción, lealtad, confianza, etc.

## **Módulo 2: Introducción a la Inteligencia Artificial en Experiencia del Cliente**

- Conceptos básicos de IA y aprendizaje automático.
- Aplicaciones de IA en la experiencia del cliente.
- Casos de uso y ejemplos de éxito en la implementación de IA en la experiencia del cliente.

## **Módulo 3: Recopilación y Análisis de Datos para Experiencia del Cliente**

- Análisis de datos para comprender el comportamiento del cliente.
- Métodos y herramientas para recopilar datos de

clientes.

## **Módulo 4: Predicción y Anticipación de Necesidades del Cliente**

- Uso de modelos de aprendizaje automático para predecir el comportamiento futuro del cliente.
- Aplicación de IA para anticipar las necesidades y preferencias del cliente.
- Estrategias para ofrecer recomendaciones personalizadas.

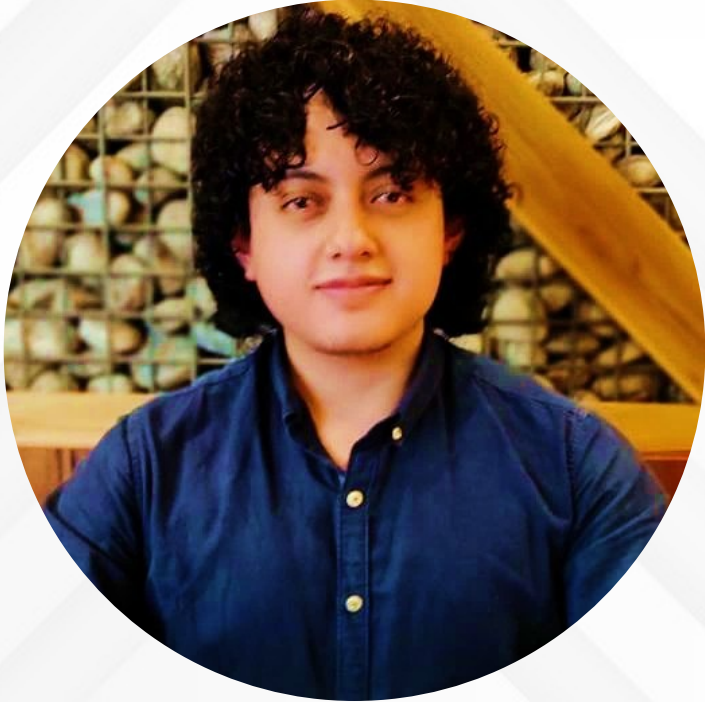
## **Módulo 5: Automatización y Personalización de Interacciones con el Cliente**

- Implementación de chatbots y asistentes virtuales para mejorar la atención al cliente.
- Personalización de mensajes utilizando IA.
- Diseño de experiencias omnicanal personalizadas.

## **Módulo 6: Evaluación y Optimización de la Experiencia del Cliente**

- Métricas clave para medir la experiencia del cliente.
- Análisis de datos para identificar áreas de mejora.

# FACILITADOR



**ADRIEL BELTRÁN**

**Project Manager| Product  
Manager| Professor|  
Entrepreneur**

## PERFIL PROFESIONAL

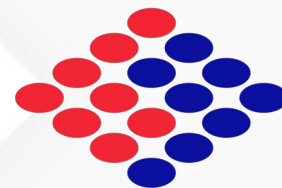
- CEO en Jobal App (Startup Edtech).
- Consultor Funcional en TCM Partners.
- Capacitador en la Cámara de Comercio de Quito (CCQ).
- Managing Director y Docente en la Escuela de Formación Alcanzar.
- Consultor de Proyectos y Procesos en EWE Consultores.
- Capacitador en Emprendimiento y Gestión de Proyectos en Consejo Gubernativo de los Bienes de la Congregación de NSCBP.
- Guionista en el Proyecto Profe-Youtuber del Ministerio de Educación.

## PERFIL ACADÉMICO

- Máster en Gestión de Proyectos
- Diplomado en Product Manager
- Ingeniero en Biotecnología
- Alumni del Programa de Aceleración Platzi for Startups 2023.
- Becario del Programa de Innovación Innovup en Israel.
- Ganador del 1er lugar en la Convocatoria Apuesta Ecuador 2da Edición (2022) con el proyecto Jobal App.
- +30 certificaciones en: Design Thinking, Product Management: Innovación en productos digitales, Gestión de Proyectos con Metodologías Ágiles, Ideación y Lean Startup, entre otras.



“Logramos que tus  
talentos  
se conviertan en  
resultados”.



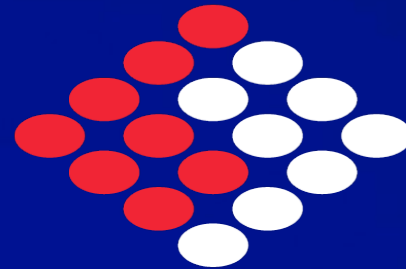
CCQ  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO



CCQ  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
ESCUELA  
DE NEGOCIOS



**CCQ**  
CÁMARA  
DE COMERCIO  
DE QUITO

**INSCRIBETE:**



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



[www.ccq.edu.ec](http://www.ccq.edu.ec)