

PROGRAMA ESPECIALIZADO EN  
**GESTIÓN DE  
RELACIONES  
CON CLIENTES**



**INICIO:**  
19 de  
marzo



**DURACIÓN:**  
48 horas  
académicas



**MODALIDAD:**  
Virtual  
sincrónica



**CERTIFICACIÓN:**  
A nombre de la Escuela  
de Posgrado USIL

**APLICACIÓN  
PRÁCTICA**

Proyecto integrador  
Programa de  
fidelización

**CONFERENCIA  
INTERNACIONAL**

*Mobile marketing:* estrategias para  
incrementar las ventas y atraer  
clientes al alcance de tu mano

## Descripción del programa

Desempeñarás roles clave en diversas áreas de la organización, desarrollarás competencias en retención de clientes, habilidades de comunicación y empatía y conocimiento de herramientas tecnológicas.





## Serás capaz de

1

Conocer las diversas herramientas de fidelización y de aplicarlas de manera efectiva.

2

Diseñar y ejecutar una estrategia completa para retener a los clientes.

3

Comprender en profundidad el entorno competitivo y reconocer la vital importancia de las relaciones con los clientes en el éxito empresarial.



## Perfil del participante

Profesionales ejecutivos, gerentes y mandos medios de las áreas de Marketing, CRM, Comercial, Ventas, Inteligencia Comercial y todos los profesionales interesados en conocer sobre temas de fidelización y retención de clientes.

## Requisitos de admisión

- ▶ Copia o foto de DNI (ambos lados)
- ▶ Ficha de inscripción
- ▶ Acuerdo de matrícula



# Skills

**Al finalizar el programa dominarás las siguientes competencias:**

- ▶ Desarrollo de programas de retención de clientes.
- ▶ Estrategias de diferenciación.
- ▶ Análisis de la información para crear un programa de relaciones con los clientes.
- ▶ Entendimiento del valor del cliente.
- ▶ Experiencia cliente.
- ▶ *Customer journey.*

# Por qué somos diferentes



Durante el desarrollo del programa se utilizarán herramientas como Mailchimp, Power BI y Google Trends.



Desarrollo de un programa de fidelización al finalizar el programa.



Docentes expertos que se desempeñan en compañías de gran prestigio a nivel nacional e internacional.



Uso de plataforma de *e-learning* Canvas.



# Ruta de aprendizaje



## Conferencia Internacional:

*Mobile marketing:* estrategias para incrementar las ventas y atraer clientes al alcance de tu mano.

Potencia tu liderazgo y empleabilidad accediendo a los *workshops* exclusivos para nuestros estudiantes.

- ▶ Liderazgo
- ▶ Marca personal
- ▶ Comunicación efectiva
- ▶ Elaboración de CV

La Conferencia Internacional y los *workshops* son opcionales, a los que nuestros alumnos pueden acceder libremente hasta tres meses después de haber finalizado las clases de su programa.

# Cursos

## Entorno actual y servicio al cliente como herramienta de fidelización y CRM

Descubrirás cómo aprovechar distintas situaciones para desarrollar una estrategia de fidelización enfocada en mantener relaciones a largo plazo con los clientes y entender el CRM.

- ▶ Entorno competitivo y el impacto en el cliente.
- ▶ Evolución hacia el marketing relacional y los cambios en las necesidades de los clientes.
- ▶ Visión *consumer centric*.
- ▶ Introducción al CRM.
- ▶ Importancia e impacto de fidelizar clientes en la compañía.
- Estudio de casos de éxito.

## Estrategia Relacional

Revisaremos la importancia del marketing relacional en la compañía y la fijación de la estrategia, con el objetivo de entender la importancia del cliente, para reconocerlo como pieza central de las estrategias de marketing de la empresa.

- ▶ Principios básicos del marketing relacional y su importancia.
- ▶ Beneficios del marketing relacional. (*Lifetime value*).
- Casos prácticos para calcular el LTV.
- Herramienta tecnológica: Google Trends.

## Gestión de la Información

Aprenderás a analizar y gestionar correctamente la información, para que puedas identificar tendencias y patrones.

- ▶ *Business intelligence & big data*.
- ▶ Segmentación.
- ▶ *Data management*.
- Estudio de casos de éxito.
- Herramientas tecnológicas: Power BI y Mailchimp.

## Experiencia Cliente

En este curso descubriremos la importancia del *customer journey* y cómo integrar la experiencia del cliente a nuestra estrategia y objetivos empresariales para retenerlo.

- ▶ ¿Qué es la experiencia cliente? CX y su importancia.
- ▶ Diferencia entre experiencia cliente y atención al cliente.
- ▶ Momentos de verdad (ZMOT: *Zero Moment of Truth*).
- ▶ *Customer journey*.
- ▶ Tipos de medición.
- Estudio de casos de éxito.

## Proyecto Integrador Programa de fidelización

El proyecto aplica todos los conocimientos revisados en el desarrollo de un programa de fidelización. En este taller los docentes cumplirán el rol de mentores para guiar a los participantes en la organización de cada proyecto.

- ▶ Tipos de programas de fidelización.
- ▶ Taller de preparación de trabajo final.
- ▶ Exposiciones y cierre del programa.
- Herramienta tecnológica: Google Trends.

El dictado de clases del Programa se iniciará siempre que se alcance el número mínimo de alumnos matriculados establecido por USIL.

Para la entrega de certificados son requisitos indispensables tener una nota aprobatoria, no haber superado el 30 % de inasistencias y haber cancelado la inversión económica total del programa.

# Profesores *practitioners*



## Lourdes Mestas Luy

Founder & *consultor senior* de Stratia Marketing Consultores.

- ▶ Cuenta con más de 15 años de experiencia laboral, ha desempeñado roles directivos en áreas de marketing en empresas líderes de diversos sectores como Nestlé, Kimberly Clark, Janssen, Grupo El Comercio, Aldea Logística Global y Starbrands.
- ▶ Experta en la gestión de relaciones con clientes para impulsar la fidelización y crecimiento sostenible de las organizaciones.
- ▶ Es magíster en Marketing por EADA Business School, España.
- ▶ Es licenciada en Administración por la Universidad de Lima.



## Daniel Vega Baldárrago

Director comercial de la empresa Factor 500.

- ▶ Ha sido subgerente de Marketing de emisoras musicales y subgerente de Planeamiento y Proyectos del Grupo RPP. Además, ocupó el cargo de jefe de Producto para la marca Global Net en Interbank y se destacó como especialista de productos corporativos en Scotiabank.
- ▶ Especialista en gestión de relaciones con clientes para impulsar la lealtad y la satisfacción.
- ▶ Magíster en Administración por el Instituto Tecnológico de Monterrey, México, y especialista en marketing.
- ▶ Bachiller en Administración de la Universidad de Lima.



## Más información

📞 981 458 741

✉ informes.epg@usil.edu.pe

📘 @usileducacionejecutiva

🌐 EPGUSIL

#EducaciónEjecutivaUSIL

[epg.usil.edu.pe](http://epg.usil.edu.pe)

