



CURSO INTERNACIONAL EN
**INNOVACIÓN
EXPERIENCIAL:
DISEÑO Y
PROTOTIPADO**



INICIO: 19 de octubre



DURACIÓN:

24 horas
académicas



MODALIDAD:

Virtual
sincrónica



HORARIO:

Sábado
9:00 a. m. a 1:00 p. m.



CERTIFICACIÓN:

A nombre de la Escuela
de Posgrado USIL





Descripción del curso

El contexto actual, caracterizado por un mercado competitivo y consumidores exigentes, favorece la necesidad de este curso. Los principales temas abordados incluyen la identificación de fases de un proceso innovador, diseño de propuestas innovadoras y estrategias de *customer experience* basadas en *design thinking*.

Este programa capacita a los participantes para diseñar experiencias de consumo excepcionales, aumentando así la satisfacción y lealtad del cliente. Según un estudio de PwC, el 86 % de los compradores están dispuestos a pagar más por una mejor experiencia del cliente.



Objetivos

1

Conocer las fases de un proceso innovador de experiencia de consumo.

2

Comprender y aplicar estrategias de *customer experience* basadas en *design thinking*.

3

Analizar y generar KPI en el proceso de innovación de la experiencia del cliente.

4

Aplicar técnicas de cocreación y observación para la innovación de la experiencia del cliente.

5

Evaluar y prototipar propuestas innovadoras para mejorar la experiencia del cliente.

Perfil del participante

Este curso está dirigido a profesionales en áreas de *marketing*, gestión comercial y servicio al cliente, así como a emprendedores y directivos que buscan mejorar la experiencia del cliente a través de la innovación y el diseño de servicios.

Skills



Al finalizar el curso, el alumno obtendrá las siguientes capacidades:

- ▶ Identificación de procesos innovadores.
- ▶ Diseño de experiencias de consumo.
- ▶ Estrategias de *customer experience*.
- ▶ Generación y seguimiento de KPI.
- ▶ Técnicas de cocreación.
- ▶ Prototipado de propuestas.
- ▶ Evaluación de experiencias de cliente.
- ▶ Gestión de proyectos de innovación.



Temario

- ▶ Identificación de las fases de un proceso innovador de experiencia de consumo.
- ▶ Diseño de propuestas innovadoras para experiencias de consumo excepcionales.
- ▶ Estrategias de *customer experience* basadas en *design thinking*.
- ▶ Generación y seguimiento de KPI en el proceso de innovación de la experiencia del cliente.
- ▶ Cocreación y observación en la innovación de la experiencia del cliente.
- ▶ Prototipado y pruebas para mejorar la experiencia del cliente.

Trabajo aplicativo final:

Casos de estudio y ejemplos prácticos de innovación en la experiencia del cliente.

Profesor *practitioner*



Gerardo Castillejo

CEO Neurona Consulting, Consultora especializada en *customer experience* con sede en Chile.

- ▶ Director del Programa de Experiencia de Clientes, UNAB, Chile. Profesor en programas de MBA en doce países de América Latina: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Panamá y Perú.
- ▶ Ha brindado consultorías y capacitaciones *in-company* en Nestlé, PEPSICO, Walmart, Asociación Chilena de Seguridad, Grupo LALA, Laboratorios Merck; Laboratorios Bagó; Clínica Los Carrera, Chile; Havas-Tribu Costa Rica; Max De Negri, Chile; Banco Nacional de Panamá; U. S. Meat Export Federation, República Dominicana, entre otros.
- ▶ Doctor en Dirección de Empresas, ADEN University.
- ▶ Máster en Administración y Dirección de Empresas (MBA) Universidad de Santiago de Chile.
- ▶ Ingeniero comercial, Universidad de Valparaíso, Chile. Licenciado en Administración de Empresas, UDA, Argentina.

La EPG-USIL se reserva el derecho de modificar su plana docente, ya sea por motivos de fuerza mayor o por disponibilidad del profesor, sin afectar la calidad académica del curso.



Inversión
S/ 1800

Certificación

Asistencia
mínima 70 %

Nota
mínima 11

Para obtener la certificación, el alumno no debe superar el 30 % de inasistencias del total de horas de clases y debe tener una nota final aprobatoria.

Requisitos de admisión

- ▶ Copia o foto de DNI (ambos lados)
- ▶ Ficha de inscripción
- ▶ Acuerdo de matrícula
- ▶ Un año de experiencia laboral mínima

La EPG-USIL se reserva el derecho de cancelar o modificar las fechas de sus cursos y comunicarlas con la debida anticipación.

Una vez iniciadas las clases no se podrá solicitar la devolución de la primera cuota.

El dictado de clases del curso 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 curso.





Más información

-  981 458 741
-  informes.epg@usil.edu.pe
-  @usileducacionejecutiva
-  EPGUSIL

#EducaciónEjecutivaUSIL

epg.usil.edu.pe

