

PROGRAMA ESPECIALIZADO EN

CUSTOMER EXPERIENCE Y SERVICE DESIGN



INICIO: 1 de setiembre



DURACIÓN:

72 horas



MODALIDAD:

Virtual
sincrónica



HORARIO:

Lunes y Miércoles
7:00 p. m. a 10:00 p. m.



CERTIFICACIÓN:

A nombre de la Escuela
de Posgrado USIL

APLICACIÓN PRÁCTICA

Proyecto Integrador
Trabajo de investigación
en CX.

CONFERENCIA INTERNACIONAL

Marketing automation.

Descripción del programa

Este programa aborda temas fundamentales como investigación del consumidor, diseño de *customer journey maps*, gestión de la voz del cliente, *service design* y omnicanalidad, combinando metodologías innovadoras con aplicaciones prácticas. Al finalizar, el participante será capaz de implementar experiencias memorables y medibles que impacten en la satisfacción y lealtad del cliente, generando ventajas competitivas sostenibles. Según un estudio de PwC, el 73% de los consumidores considera que una buena experiencia de cliente influye en su decisión de compra, lo que resalta la importancia de profesionales especializados en este campo.





Serás capaz de

1

Desarrollar estrategias de *customer experience* y *service design* que permitan mejorar la relación con los clientes y generar ventajas competitivas sostenibles.

2

Aplicar metodologías de investigación y diseño centrado en el usuario para optimizar la experiencia digital y física de los clientes, considerando la arquitectura de la información y la usabilidad.

3

Implementar programas de gestión de la voz del cliente y métricas de experiencia para optimizar la toma de decisiones y mejorar la fidelización de clientes.

Perfil del participante

Dirigido a responsables de Experiencia de Cliente, Marketing, Servicio al Cliente, Call Centers, Innovación, E-Commerce, Calidad, Operaciones y Gestión Humana, así como a consultores especializados en CX y profesionales del sector *retail* y servicios. También está orientado a emprendedores que buscan potenciar la experiencia del cliente en sus negocios.

Requisitos de admisión

- ▶ Copia o foto de DNI (ambos lados).
- ▶ Ficha de inscripción.
- ▶ Acuerdo de matrícula.
- ▶ Experiencia laboral mínima de un año.





Skills

Al finalizar el programa dominarás las siguientes competencias:

- ▶ Análisis de *insights* del consumidor.
- ▶ Diseño de *customer journey maps*.
- ▶ Implementación de programas de la voz del cliente.
- ▶ Aplicación de metodologías de investigación cualitativa y cuantitativa.
- ▶ Diseño y gestión de experiencias sensoriales y emocionales.
- ▶ Uso de herramientas de prototipado colaborativo y pruebas de usabilidad.
- ▶ Desarrollo de estrategias de fidelización y relación con clientes.
- ▶ Medición e interpretación de indicadores de experiencia del cliente.
- ▶ Gestión de cultura organizacional centrada en el cliente.
- ▶ Aplicación de principios de *service design* y omnicanalidad.

Por qué somos diferentes



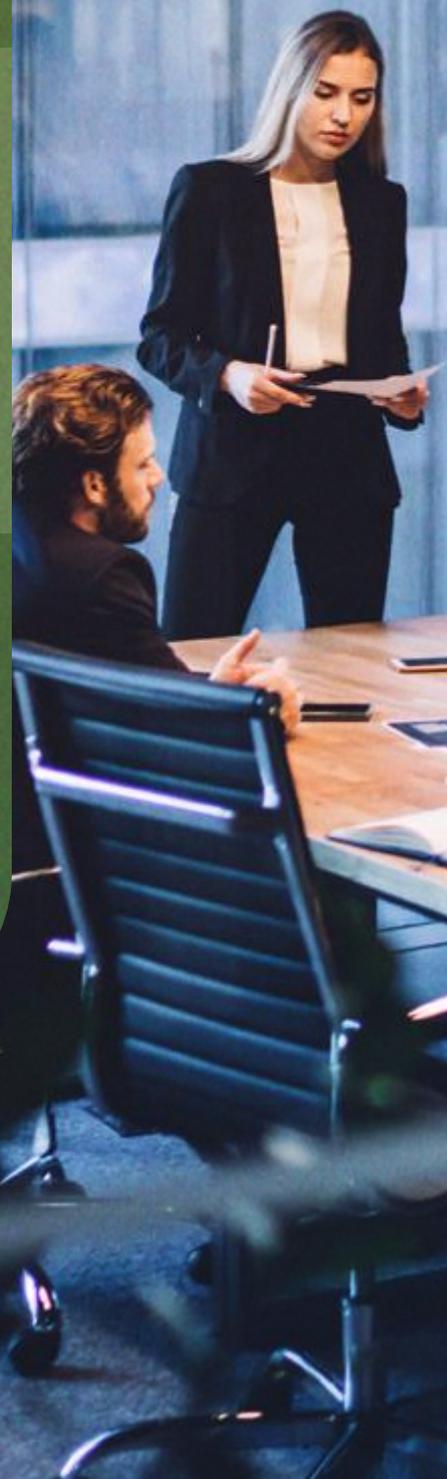
El programa incorpora un proyecto de investigación en CX, donde los participantes aplican metodologías avanzadas y herramientas de medición, asegurando una formación práctica alineada con las tendencias globales y las demandas del mercado actual.



Los participantes aprenderán a diseñar e implementar programas de gestión de la voz del cliente, utilizando herramientas avanzadas para medir y analizar la experiencia, facilitando una toma de decisiones informada y estrategias que impulsen la fidelización y el crecimiento del negocio.



A diferencia de otros programas, este integra técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa, arquitectura de la información y usabilidad, asegurando que los participantes puedan optimizar tanto la experiencia digital como física del cliente con un enfoque estructurado y basado en datos.



Ruta de aprendizaje



Conferencia Internacional:
Marketing automation.

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

- ▶ Marca personal digital
- ▶ Networking
- ▶ LinkedIn
- ▶ Entrevistas efectivas

Cursos

Consumer *Insights* y Gestión de La Voz del Cliente

Aprenderás a analizar el comportamiento del cliente e identificar *insights* mediante investigación cualitativa y cuantitativa. Gestionarás un programa de Voz del Cliente (VoC) y medirás indicadores clave como CSAT, NPS y CES para mejorar la experiencia del cliente.

- ▶ Introducción al conocimiento del consumidor/cliente.
- ▶ *Insights* de negocio.
- ▶ Entrevistas para la identificación de *insights* – investigación cualitativa.
- ▶ Investigación cuantitativa y métricas de CX.
- ▶ Programa *voice of customer* (VoC).
- ▶ Uso de plataformas de programas VoC.
- ▶ Plan de investigación con entrevistas y cuestionarios.
- ▶ Plan de indicadores: CSAT, NPS, CES.
- Aplicación Práctica: Elaboración de un plan de medición de la experiencia.

Diseño y Gestión de la Experiencia del Cliente

Descubrirás cómo diseñar estrategias de *customer experience* (CX) alineadas con la marca y la cultura de servicio. Crearás *customer journey maps*, desarrollarás experiencias sensoriales y gestionarás la fidelización del cliente, comprendiendo métricas clave como CLTV y ROI.

- ▶ Promesa de marca y su impacto en la experiencia del cliente.
- ▶ Estrategias genéricas de experiencia del cliente.
- ▶ Visión y gobernanza en experiencia del cliente.
- ▶ Identificación de momentos de la verdad y puntos de dolor del cliente.
- ▶ Gestión del *customer journey map*.
- ▶ Cultura de experiencias.
- ▶ Diseño de experiencias:
 - ▶ Experiencia de marca.
 - ▶ Experiencia de producto.
 - ▶ Experiencia de servicio.
- ▶ *Service design* y omnicanalidad.
- ▶ Relación y fidelización de clientes.
- ▶ Indicadores y métricas de *customer experience*.
 - ▶ *Economics* de CX: CLTV, ROI, CX.
- Aplicación Práctica: Desarrollo de casos en diversos sectores como *retail*, aerolíneas, supermercados, servicios, entretenimiento, entre otros.

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

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

Diseño de Experiencia Usuaría

Aprenderás a diseñar experiencias digitales centradas en el usuario, optimizando la navegación y usabilidad. Aplicarás investigación de usuario, arquetipos, arquitectura de información y prototipado para mejorar la interacción y accesibilidad de productos digitales.

- ▶ *Business research.*
- ▶ Identificación de propósitos, público meta y métricas.
- ▶ *User research.*
- ▶ Arquetipo usuario.
- ▶ *Card sorting.*
- ▶ Líneas de acción / Conceptualización.
- ▶ Heurísticas de la usabilidad.
- ▶ Prototipado colaborativo.
- ▶ Pruebas de usabilidad.
- ▶ Aplicación Práctica: Taller de alineamiento estratégico UX.

Proyecto Integrador Trabajo de investigación en CX

Este trabajo servirá para afianzar todos los conocimientos del programa y ponerlos en práctica en una empresa real, realizando un análisis situacional de la experiencia del cliente y estableciendo propuestas de mejora.

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 alcanzar una nota mínima de 11 en cada uno de los cursos del programa, no haber superado el 30 % de inasistencias y haber cancelado la inversión económica total del programa.

Profesores *practitioners*



MARÍA JESÚS GARCÍA PALOMARES

Head of Marketing en el grupo San Pablo.

- ▶ CEO de FOS Innovation Design, consultoría de customer experience e innovación.
- ▶ Ha sido directora de proyectos de CX en Ipsos Perú y directora de *Commerce y Customer Experience* en Kantar. Ha trabajado en España, Francia, Marruecos y Perú.
- ▶ Máster en *Digital Customer Experience* por ESIC Business & Marketing School.
- ▶ Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas con especialidad en Marketing por la Universidad Complutense de Madrid.



LUIGUI CASANOVA CHIABRA

Consultor y facilitador de *customer experience* en SHOW CX y docente de prestigiosas escuelas de posgrado.

- ▶ Ha trabajado proyectos y talleres de CX para empresas en rubros como servicios, *retail*, banca, B2B, operadores móviles, salud, entre otros.
- ▶ Máster en Marketing por la Escuela EOI de España.
- ▶ Magíster en Dirección de Marketing y Gestión Comercial por la UPC. Especialista en Customer Experience por el Disney Institute de EE. UU. y ESAN.
- ▶ Bachiller en Administración de Empresas por la Universidad de Lima.



PERCY NEGRETE SALAZAR

Fundador y director de proyectos en Negrete Studio.

- ▶ Experiencia como director de UX e Innovación de Amable y Attach. También se ha desempeñado como jefe UX del Grupo La República.
- ▶ Máster en Gestión de la Innovación Empresarial por la Universidad de Barcelona de España.
- ▶ Certificado en Arquitectura de Innovación por el SIT y liderazgo Innovador por INUSUAL.
- ▶ Ingeniero informático de la PUCP.

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 programa.





Más información

- 📞 981 458 741
- ✉ informes.epg@usil.edu.pe
- 📘 @usileducacionejecutiva
- 🌐 EPGUSIL

#EducaciónEjecutivaUSIL

epg.usil.edu.pe

