

CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN  
**EXPERIENCIA  
DEL CLIENTE (CX)**

**Campus Miraflores**

**Inicio: 07 de noviembre**



Actualmente resulta clave la forma como los clientes perciben sus interacciones con productos y servicios. Hoy las experiencias definen el éxito o fracaso de un negocio, e impactan directamente en las ganancias.

Por ello hoy resulta indispensable contar con profesionales de Customer Experience (CX) al interior de las organizaciones en capacidad de desarrollar e implementar una estrategia de CX que conduzcan al éxito del negocio.

Los consumidores actuales ya no sólo esperan que las marcas cubran sus necesidades, también quieren ver sus expectativas superadas en cada experiencia que tienen con la marca.

Es así que el CX comienza a tomar mayor relevancia encontrándonos en la necesidad de dar un paso más allá dándole un valor agregado a nuestros procesos estratégicos y operativos poniendo en el centro de nuestras acciones al cliente. En una época en que los clientes tienen acceso a una gran cantidad de datos sobre las empresas y sus competidores, la experiencia del cliente es la única fuente sostenible de ventaja competitiva.

## OBJETIVOS DEL CURSO:

Este Curso te permitirá conocer las seis disciplinas de la experiencia del cliente: Estrategia, Comprensión del cliente, Diseño, Medición, Gobernanza y Cultura. Con una metodología basada en el aprendizaje teórico y práctico, aprenderás haciendo.

Al finalizar el curso el participante estará en capacidad de:

- / Conocer el valor de la Experiencia del Cliente (CX)
  - / Conocer los conceptos claves de CX
  - / Comprender y manejar las herramientas clave de la gestión de CX (Customer Journey, NPS etc.).
  - / Comprender el Impacto Económico de la Gestión de CX
  - / Conocer y manejar las 6 dimensiones de la Estrategia de CX
- 1.-Estrategia con Foco en el Cliente, 2.-Medición de la percepción del Cliente, 3.-Entendimiento del Cliente, 4.-Diseño de la experiencia, 5.-Cultura centrada en el cliente, 6.-Gobierno.



En caso de cancelación de una clase por motivos de fuerza mayor, la clase será reprogramada en la misma frecuencia (día de la semana); en tal caso el curso podrá extenderse por una semana adicional.

## INFORMACIÓN GENERAL:

**DURACIÓN:** 8 semanas, una vez por semana.

**CAMPUS MIRAFLORES** (Av. Benavides 778)

**Horario:** Miércoles de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.

**Inicio:** 07 de noviembre

### PAGO AL CONTADO

**Precio general:**  
S/ 1,400

**Corporativo:**  
(3 inscritos a más)  
S/ 1,316

### PRONTO PAGO

**Pronto pago:**  
Hasta el 15 de octubre  
S/ 1,190

**Comunidad ISIL:**  
-20% dscto.  
S/ 1,120

## DOCENTE:



### Sebastien Munar

Líder de la estrategia de experiencia de cliente para DIRECTV Perú. Estratega de Retención y de Fidelización de clientes. Ha liderado el área de analítica que genera propuestas de mejora de experiencias. Actualmente se desempeña como Churn & Customer Experience Manager en DIRECTV Perú.

Master en International Management del IE Business School - España. Especialización en Estrategia Comercial del INCAE Business School - Costa Rica, especialización en Innovación de la Clemson University - USA y especialización en Marketing de la escuela de Postgrado UPC. Economista de la Universidad del Pacífico, con mención en Finanzas. Más de 8 años de experiencia trabajando en Perú y en el extranjero en empresas multinacionales como DIRECTV, ALICORP, LATAM AIRLINES en temas de Pricing, Revenue Management, Planeamiento Comercial, Estrategia Competitiva, Marketing Estratégico, Finanzas Corporativas, Churn y Customer Experience.

## BENEFICIOS DE LLEVAR LOS CURSOS CORTOS DE ISIL EDUCACIÓN EJECUTIVA



**MATERIAS  
PUNTUALES**



**UNA VEZ  
POR SEMANA**



**CURSOS  
INTENSIVOS**

## INFORMES E INSCRIPCIONES:

(01) 706-0000 anexos: 4303 / 4300

ee@isil.pe | isil.pe/cursos

ISIL CAMPUS MIRAFLORES: Av. Benavides 778

**ISIL** EDUCACIÓN  
EJECUTIVA