



**CENTRUM
PUCP**

**Executive
Education**
SURCO

CURSO CORTO EDEX

Customer Management



EdEx
Executive Education Programs



**CENTRUM
PUCP**

CURSO CORTO EDEX

Customer Management



El desarrollo tecnológico ha impactado en todos los aspectos de la vida de las personas, transformando sus hábitos y modos de relacionarse, ante esta evolución del consumidor el reto para los profesionales de negocios es conocer y entender cómo es nuestro consumidor hoy, ¿Cuáles son sus necesidades, expectativas y demandas?

Nos encontramos en medio de dos generaciones muy distintas, la que adoptó la tecnología tempranamente y la que nació en la era digital, para que nuestras empresas se mantengan vigentes y puedan seguir creciendo en un ambiente de constante cambio, es necesario aprender cuáles son los nuevos drivers que movilizan a nuestros clientes, para plantear estrategias que nos permitan gestionar y crecer nuestros modelos de negocio.

La gestión estratégica basada en el consumidor, la toma de decisiones anclada en el análisis de la data y la capacidad de innovar de forma constante, son los grandes retos que debemos superar en esta etapa de revolución tecnológica, para poder correr la ola de la transformación digital, y no quedar rezagados.



Dirigido a

Responsables de marketing y comunicación, Directores y responsables de ventas, Responsables de CRM multicanal, Responsables de customer experience, Responsables de transformación digital, Profesionales de agencias de publicidad y marketing, Planificadores de campañas multicanal, Jefes o responsables de marketing digital.

Objetivos

- 🎯 Brindar al alumno el conocimiento estratégico necesario para gestionar al cliente de forma integral.
- 🎯 Aprender la visión del Customer Centricity, y la gestión de múltiples puntos de contacto basada en el Customer Journey.
- 🎯 Aprender a Innovar de forma rápida y sostenible.
- 🎯 Saber sobre generación de leads en campañas integradas, conocer los modelos de medición más importantes para la toma de decisiones.



Estructura y Contenidos

Sesiones 1 - 2

[Martes 27 de octubre](#)

Introducción al Customer Management

1. Entendiendo al nuevo consumidor
2. Touch points y multicanalidad
3. Estrategia en la experiencia del cliente

Laboratorio 1: Caso MERCADONA

Sesiones 3 - 4

[Martes 03 de noviembre](#)

Conocimiento del consumidor

1. Planificación y gestión digital de la relación con el cliente
2. Segmentación de clientes
3. Buyer persona, mapa de empatía
4. Customer Journey

Laboratorio 2: Taller de Customer Journey

Sesiones 5 - 6

[Martes 10 de noviembre](#)

Experiencia de usuario

1. Innovación y diseño de experiencias
2. User Experience
3. Scope canvas
4. Metodología Lean Start up

Laboratorio 3: Ejercicios Scope Canvas

Sesiones 7 - 8

[Martes 17 de noviembre](#)

Planificación de campañas

1. Estrategia de captación de clientes
2. Segmentación y clusterización de clientes
3. Inbound marketing
4. Soluciones tecnológicas inbound

Laboratorio 4: Taller campañas inbound

Sesiones 9 - 10

[Martes 24 de noviembre](#)

Planificación estratégica

1. Brand Funnel
2. Ecosistema de la marca
3. Rol de la web en la captación: landings, formularios y SEO
4. SEM y Display: planificación y ejecución de campañas
5. Rol de canales tradicionales como generadores de respuesta

Laboratorio 5: Taller de SEO y SEM

Sesiones 11 - 12

[Martes 01 de diciembre](#)

Análisis de la data

1. User Experience
2. Data Analytics
3. Email marketing
4. Mailing, creación y conversión

Laboratorio 6: Taller de Google Analytics

Sesiones 13 - 14

[Jueves 10 de diciembre](#)

Comercio electrónico

1. Plan estratégico de comercio electrónico
2. Soluciones tecnológicas de e-commerce
3. Análisis financiero del e-commerce
4. Los momentos de la verdad y la post venta

Laboratorio 7: Generación de un dashboard de campaña integrada.

Sesiones 15 - 16

[Martes 15 de diciembre](#)

Presentación TAF

Expositor



Diana Tello Horna

La profesora Diana Tello es Licenciada en Periodismo y Magister en Dirección de Marketing por la escuela de negocios CENTRUM PUCP Graduate Business School del Perú, especializada en Marketing Digital por EADA Business School de Barcelona. Diplomada en Data Driven Marketing y Finanzas por la Universidad Pacífico.

En relación a su experiencia profesional, se ha desempeñado como Jefe de Marketing Digital de SODIMAC y MAESTRO, y Jefe web corporativo de YANBAL.

Con relación a su experiencia como docente ha impartido cursos de Estrategia y Marketing Digital en la Universidad de Ciencias Aplicadas.

Actualmente es Profesora del Área Marketing, Ventas y Emprendimiento en CENTRUM PUCP Graduate Business School.





**CENTRUM
PUCP**

**Executive
Education
SURCO**

Duración

8 semanas

Clase/Día

Martes 27 de octubre

Todos los martes (frecuencia semanal)

Hora

1era sesión : 19:00 a 20:30

Break : 20:30 a 21:00

2da sesión : 21:00 a 22:30

Modalidad

Online, aula virtual sincrónica (en tiempo real)

Inversión

S/. 1,900

Consulta por nuestros descuentos.

El código de vestimenta a las sesiones de clase es Smart Casual. En ningún caso se podrá ingresar a CENTRUM PUCP o a las instalaciones y/o locales contratados por la escuela en ropa sport o deportiva (shorts, polos, tops, jean, sandalias, entre otros). Cualquier cambio eventual en la programación será comunicado oportunamente. CENTRUM PUCP se reserva el derecho de reprogramar los cursos, certificados, mallas y lugar de dictado.

Informes:

centrum.executivesurco@pucp.edu.pe

www.centrum.pucp.edu.pe

EdEx

Executive Education Programs

CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA



5 PALMES OF
EXCELLENCE

eduniversal

2017 Best Business Schools Ranking



EXECUTIVE EDUCATION

Nº 1 **TOP 10**

en el Perú en Latinoamérica
Financial Times 2018