



**CENTRUM
PUCP**

EdEx
Executive Education Programs

CURSO CORTO EDEX

Customer Management



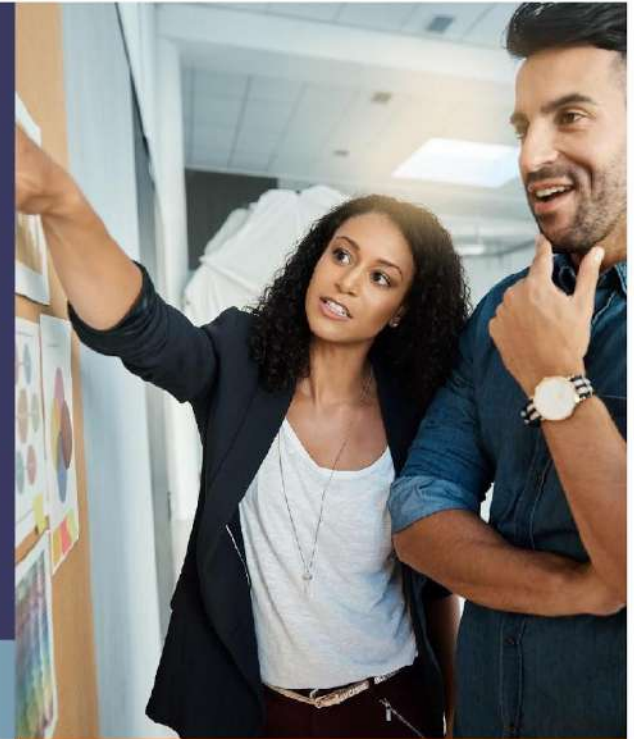
**Executive
Education**
SAN MIGUEL



**CENTRUM
PUCP**

CURSO CORTO EDEX

Customer Management



SUMILLA

¿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 mantenernos a la vanguardia y destacar 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, Responsables de customer experience, Responsables de transformación digital, Profesionales de agencias de publicidad y marketing digital, Planificadores de campañas multicanal.



Estructura del curso

Sesiones	Día	Tema
1 y 2	Sábado 30 de enero	Introducción al Customer Management <ul style="list-style-type: none">• Entendiendo al nuevo consumidor• Touch points y multicanalidad• Estrategia en la experiencia del cliente Laboratorio 1: Caso MERCADONA
3 y 4	Sábado 06 de febrero	Conocimiento del consumidor <ul style="list-style-type: none">• Planificación y gestión digital de la relación con el cliente• Segmentación de clientes• Buyer persona, mapa de empatía• Customer Journey Laboratorio 2: Taller de Customer Journey
5 y 6	Sábado 13 de febrero	Experiencia de usuario <ul style="list-style-type: none">• Innovación y diseño de experiencias• User Experience• Scope canvas• Metodología Lean Start up Laboratorio 3: Ejercicios Scope Canvas

CENTRUM PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdo a su política de mejora continua. De no cumplir con el quórum requerido CENTRUM PUCP se reserva el derecho de postergar los inicios de los cursos y programas.



Estructura del curso

Sesiones	Día	Tema
7 y 8	Sábado 20 de febrero	Planificación de campañas <ul style="list-style-type: none">• Estrategia de captación de clientes• Segmentación y clusterización de clientes• Inbound marketing• Soluciones tecnológicas inbound Laboratorio 4: Taller campañas inbound
9 y 10	Sábado 27 de febrero	Planificación estratégica <ul style="list-style-type: none">• Brand Funnel• Ecosistema de la marca• Rol de la web en la captación: landings, formularios y SEO• SEM y Display: planificación y ejecución de campañas• Rol de canales tradicionales como generadores de respuesta Laboratorio 5: Taller de SEO y SEM
11 y 12	Sábado 06 de marzo	Análisis de la data <ul style="list-style-type: none">• User Experience• Data Analytics• Email marketing• Mailing, creación y conversión Laboratorio 6: Taller de Google Analytics

CENTRUM PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdo a su política de mejora continua. De no cumplir con el quórum requerido CENTRUM PUCP se reserva el derecho de postergar los inicios de los cursos y programas.

Estructura del curso

Sesiones	Día	Tema
13 y 14	Sábado 13 de marzo	Comercio electrónico <ul style="list-style-type: none">• Plan estratégico de comercio electrónico• Soluciones tecnológicas de e-commerce• Análisis financiero del e-commerce• Los momentos de la verdad y la post venta Laboratorio 7: Generación de un dashboard de campaña integrada.
15 y 16	Sábado 20 de marzo	Presentación TAF

CENTRUM PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdo a su política de mejora continua. De no cumplir con el quórum requerido CENTRUM PUCP se reserva el derecho de postergar los inicios de los cursos y programas.

Programación

Sesiones	Fecha
Día 1	30 de enero
Día 2	06 de febrero
Día 3	13 de febrero
Día 4	20 de febrero
Día 5	27 de febrero
Día 6	06 de marzo
Día 7	13 de marzo
Día 8	20 de marzo





Expositor

DIANA TELLO HORNA

Licenciada en Periodismo y Magíster 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 Business School.



**CENTRUM
PUCP**

EdEx
Executive Education Programs

**Executive
Education**
SAN MIGUEL



INICIO:

30 de Enero



MODALIDAD:

Aula virtual
sincrónica



FRECUENCIA:

Todos los Sábados



HORARIO:

De 9:00 a 12:30 hrs.



DURACIÓN:

24 horas - 8
semanas



INVERSIÓN:

S/. 1900

INFORMACIÓN Y DESCUENTOS

inolasco@pucp.edu.pe

938 512 997 | 993 586 558

MATRICÚLATE

TRIPLE CORONA



ACREDITACIONES INTERNACIONALES



5 PALMES OF
EXCELLENCE

eduniversal
2017 Best Business Schools Ranking



FINANCIAL
TIMES

EXECUTIVE EDUCATION

Nº **1** TOP **10**

en el Perú en Latinoamérica
Financial Times 2018