

Programa virtual

# *Customer Experience Management & Innovation*

---

Sé lo que **el mundo necesita.**



 **Universidad de  
los Andes**  
Colombia

**Executive  
Education**  
Facultad de Administración

# Informat



Gestiona de manera innovadora la experiencia del cliente, generando momentos únicos y memorables.

## Acerca del programa

El programa de Customer Experience Innovation ofrece una visión práctica sobre cómo diseñar y gestionar una experiencia de cliente memorable, teniendo en cuenta el cumplimiento de los estándares y expectativas de la organización, inclusive a nivel de resultados económicos. Esta experiencia se configura a partir de la alineación de los elementos clave de valor en la interacción con el cliente frente a la estrategia organizacional.

Los conocimientos derivados del mismo se constituyen en una herramienta clave para generar diferenciación y una cultura de servicio y atención centrada en el consumidor. La adecuada gestión de esta experiencia permite desarrollar una ventaja competitiva sostenible para la organización, a través de relaciones de largo plazo y beneficio mutuo con los consumidores.

El entorno competitivo actual obliga a las organizaciones a evaluar los cambios en las expectativas y el contexto en el que viven los consumidores, y a comprender las capacidades y recursos organizacionales, para crear experiencias que les permita generar una ventaja competitiva sostenible, diferenciándose de otras organizaciones.

En entornos complejos, dinámicos, volátiles e inciertos, como el que vivimos actualmente, este proceso requiere del uso de conceptos y herramientas de manera sistemática, y no puede ser un elemento soportado únicamente por la improvisación o el talento natural de los empleados. La experiencia del consumidor debe ser cuidadosamente planificada, diseñada, ensayada, ejecutada y evaluada para conseguir que este realmente reciba esa experiencia memorable que le permitirá no solo mantener su relación con la organización, sino recomendarla a terceros.

# Objetivos

- Comprender el impacto de la experiencia del cliente en el éxito sostenible de la organización.
- Entender cómo diseñar una estrategia de Customer Experience con visión holística y definir las bases para implementar un programa de CX considerando la cultura, la gobernanza y el seguimiento, de forma que sea dinámico y sostenible en el tiempo.
- Aplicar las diferentes técnicas propias de Customer Experience Management para proponer soluciones que mejoren la experiencia de los clientes.
- Conocer los elementos principales en el diseño de la experiencia del cliente para desarrollar soluciones factibles en el contexto organizacional.
- Entender el papel de la innovación como diferenciador de la experiencia del cliente.
- Identificar el impacto de la transformación digital en la experiencia del cliente y evaluar las opciones tecnológicas para la gestión del CX.
- Entender el impacto de la gestión de la experiencia de los clientes en los principales indicadores de negocio.

Además, tendrás la oportunidad de interactuar con profesionales de Colombia y Latinoamérica, que enriquecerá las conversaciones y experiencias durante el desarrollo de la formación.

# Contenido

## **Módulo 1: Estrategia de Customer Experience**

- Contextualización y framework de la estrategia
- Cultura y gobierno de la experiencia
- Planeación de la gestión de la experiencia del cliente

## **Módulo 2: Herramientas de análisis y diagnóstico de la experiencia de los clientes**

- Entendimiento del cliente: modelos de segmentación de usuarios, arquetipos y mapas de empatía
- Entendimiento de la experiencia integral del cliente: Customer Journey Map, Service Blueprint

## **Módulo 3: Diseño e innovación de la experiencia**

- Rediseñando la experiencia del cliente: ideación a través de herramientas tácticas
- Innovación de experiencias multisensoriales
- Innovación de procesos
- Transformación digital de la experiencia

## **Módulo 4: Medición de la experiencia e impacto en el negocio**

- La voz del cliente
- Impacto de la estrategia de experiencia del cliente en los resultados del negocio

Semana de asesorías para el trabajo final

Presentación de los proyectos de Customer Experience Redesign

# Profesores

## Fabián Ruiz

Certificación en Customer Experience Management de ESIC (España). MBA con grado Cum Laude y diploma en Alta Gerencia de la Universidad de los Andes. Coach certificado por la Universidad de California-ADEN. También, posee una especialización en Gerencia de Mercadeo de la Universidad del Rosario. Cuenta con más de 25 años de experiencia en diferentes posiciones gerenciales y de mercadeo estratégico y operativo, posiciones que ha complementado con funciones de coach y mentor para el desarrollo de talento.

Escritor de los libros: Experiencias que Marcan tu Diferencia y Tu Marca Personal en Acción. Fue Gerente de Marketing y Desarrollo de Negocios en SIEMENS para la región Austral-Andina, así como Gerente General a nivel regional de diferentes Unidades Estratégicas de Negocio y coordinador corporativo de los programas de CRM, Account Management y Customer Experience Management. En esta misma organización, ocupó el cargo de Gerente de Ventas y Canales de Distribución.



# Profesores

## Julián David Guevara

Máster en Business Administration – MBA de UADE, Argentina, Publicista del Politécnico Grancolombiano, especialista en analizar, crear y ejecutar la experiencia de usuario (UX) para productos y servicios digitales, cuenta con más de cinco años de experiencia desarrollando esta disciplina en el mundo digital, es cofundador de una Startup llamada Meetwrok.app con la cual ha participado en programas como Shark Tank Colombia y la Jaula de negocios en Argentina, ha sido invitado a dar clases de UX y emprendimiento en universidades como la Adolfo Ibáñez en Santiago de Chile y en el MBA del CESA en el módulo de transformación digital, Universidad del Rosario y la Pontificia Universidad Javeriana en Colombia.



# Profesores

## Felipe Reinoso

Profesor asociado en la Facultad de Administración de la Universidad de los Andes. Su investigación se enfoca principalmente en temas de marketing multisensorial y diseño de experiencias a través de los sentidos. Desde 2021 es el director de la Maestría en Gestión de la Cadena de Suministro. En la actualidad también es profesor investigador invitado en el IAE Angers (Francia) y la Universidad de Bayreuth (Alemania).

Además de ser académico, Felipe a menudo colabora con los sectores público y privado a través de consultorías. Su investigación ha sido resaltada más de una vez por la prensa internacional de renombre, como The Guardian, Washington Post, BBC Focus y Vice.





# Profesores

## Luis Acosta

MBA de la Universidad de los Andes, Magíster en Marketing Digital de la Universidad Central de Cataluña; con estudios en Disrupción Digital para estrategias de Transformación Digital de la Universidad de Cambridge.

Lideró proyectos digitales en empresas multilatinas y Fortune 500 como Accenture. Gestor del 1.er Manifiesto de Transformación Digital en Colombia, sentando las bases para una hoja de ruta para el desarrollo del ecosistema digital del país.

Paralelamente, participa activamente en el mundo Start-Up y Fintech, acelerando emprendimientos en programas del MinTIC, Innpulsa, Wayra (Grupo Telefónica), HubBog y BBVA Momentum. Es conferencista de Transformación Digital de la Universidad de los Andes y ha formado más de 450 líderes de 150 empresas y 47 sub-industrias. Es transformador de modelos tradicionales a digitales en empresas del sector financiero, consumo masivo, industrial, servicios, entre otros.



# Profesores

## Tito Neira

MBA, Análisis de Datos para la toma de decisiones. Especialista en Mercadeo. Estadístico con más de 20 años de experiencia en importantes empresas e instituciones nacionales y multinacionales. Experto en implementación de proyectos analíticos y de datos. Experiencia Docente. Gran capacidad de liderazgo y dirección de equipos de trabajo. Actualmente, responsable del diseño de la estrategia de datos del grupo Digital Lab, sustentada por las áreas de integración de datos, analítica (AA,ML,AI), CX y gobierno de datos, integrando la visión del cliente mediante la explotación de la información digital y core como parte de la transformación digital.





## Dirigido a:

Directores, jefes y coordinadores de servicio y experiencia del cliente, mercadeo, comercial, ventas y operaciones, al igual que empresarios y dueños de negocios. Y, en general, personas encargadas del contacto con el cliente final que quieran fortalecer sus conocimientos y habilidades en Customer Experience.

# Metodología

Este curso ejecutivo está diseñado para garantizar la participación activa y práctica a través de sesiones en las que se trabajarán:

- Talleres de aplicación
- Discusión de casos
- Presentación de casos de éxito
- Material audiovisual

Además, como cierre del programa, los participantes deberán presentar, de forma grupal, un proyecto de transformación e innovación de Customer Experience en su organización, a través del cual podrán poner en práctica lo aprendido durante la formación.

# Duración

40 horas.

(36 horas de sesiones sincrónicas y 4 horas de trabajo autónomo)

# Certificación

Se otorgará certificado de asistencia y aprobación a quienes participen en mínimo el 80% de las sesiones programadas y aprueben el proyecto de Customer Experience Redesign.



# RANKING FT 2024

EDUCACIÓN EJECUTIVA PROGRAMAS ABIERTOS

No. **1** EN  
COLOMBIA

Top. **24** EN  
EL MUNDO

Valor programa: \$4.500.000 / 1.164 USD aprox.

\*El valor en dólares es aproximado y depende la TRM del día y su moneda local.

Las fechas están sujetas a modificación. En el caso de algún cambio, se informará a las personas preinscritas a través de los medios suministrados en el momento de la inscripción.

Aplica descuento por pronto pago.

Universidad de los Andes  
Facultad de Administración - Educación Ejecutiva  
Calle 21 No. 1-20. Edificio SD. Piso 9  
Línea de Información: (601) 332 4144 ext. 2444 o 1145  
Línea gratuita nacional: 018000 123 300  
e-mail: [executiveeducation@uniandes.edu.co](mailto:executiveeducation@uniandes.edu.co)  
<http://administracion.uniandes.edu.co>

