



Universidad

Icesi

Educación Continua



Certificación en

Experiencia Omnicanal y Modelo Comercial

Acciones que fidelizan y escalan tus resultados comerciales.

48 Horas

**Online en vivo +
un Encuentro presencial**

¿De qué se trata el programa?

Esta certificación está diseñada para ti, que buscas alinear tus procesos de venta con una experiencia de cliente moderna y efectiva. Conocerás herramientas digitales, de automatización y análisis de datos para optimizar cada punto de contacto, desde la prospección hasta la fidelización, en un entorno omnicanal. A través de casos reales y metodologías innovadoras, fortalecerás tus habilidades estratégicas para impulsar resultados de negocio tangibles y sostenibles.

¿Por qué estudiar nuestra certificación?

La transformación digital cambió para siempre la forma en que las empresas se conectan con sus clientes. Hoy, ofrecer experiencias personalizadas, ágiles y coherentes a través de múltiples canales ya no es un diferencial: es una exigencia. La omnicanalidad se ha convertido en un pilar estratégico para mejorar la conversión, fortalecer la relación con el cliente y competir con éxito en entornos cada vez más dinámicos.

Con esta certificación, obtendrás el conocimiento y las herramientas necesarias para diseñar estrategias comerciales efectivas, integrar canales de venta y comunicación, y adaptar tus procesos a las nuevas dinámicas digitales del mercado. Es tu oportunidad para liderar con visión y marcar la diferencia en un ecosistema comercial cada vez más conectado.



Estarás en capacidad de:



Comprender los principios de la gestión comercial estratégica y su impacto en los resultados de negocio.



Aplicar enfoques de omnicanalidad para mejorar la experiencia del cliente y optimizar los puntos de contacto.



Integrar herramientas digitales y tecnologías emergentes en los procesos comerciales.



Diseñar estrategias comerciales centradas en el cliente y alineadas con la transformación digital.

Dirigido a:

Profesionales de ventas, líderes comerciales, gerentes de ventas, gerentes de mercadeo, especialistas en marketing digital, gerentes de e-commerce y responsables de retail omnicanal, servicio al cliente, emprendedores y cualquier persona que busque adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para liderar en ventas con enfoques estratégicos y disruptivos en la era digital.

Certificación:

Recibe la certificación en Certificación en Experiencia Omnicanal y Modelo Comercial

Si el estudiante desea continuar con el posgrado de la Universidad Icesi, tendrá la opción de homologar 4 créditos académicos, en la Especialización en Gerencia Comercial, Lo anterior, tendrá una vigencia de 3 años, una vez haya culminado la certificación. Todo esto, sujeto a admisión y ajuste de matrícula financiera.

Para lograr la certificación, el estudiante:

- Deberá contar con una asistencia del 80%.
- Aprobar el 70% de las actividades y talleres desarrollados durante la certificación.



Omnicanalidad y Experiencia de cliente (24 horas)

- Fundamentos de la Omnicanalidad.
- Investigación del Cliente y Personalización.
- Diseño y optimización de la experiencia de cliente en un entorno omnicanal.
- Tecnologías y herramientas para la implementación de estrategias omnicanal.

Proceso Comercial y herramientas digitales (24 horas)

- Proceso de venta alineado con la estrategia.
- El valor de conocer al cliente.
- Asegurando la gestión comercial.



Luz Angela Palomino

Gerente de Comunicación y Marketing Digital en Honda Motos Colombia, MBA y Master en Negocios digitales con más de 15 años diseñando estrategias digitales para empresas de servicios y consumo masivo, con enfoque en análisis de datos y optimización de la experiencia del cliente en entornos omnicanal, entusiasta del conocimiento profundo e integral del ecosistema digital a través de los datos.

Luz Carime González

Graduada de Mercadeo y Negocios, tiene una Maestría en Administración de la Universidad ICESI, con más de 22 años de experiencia laboral en liderazgo y dirección de equipos a nivel nacional de áreas comerciales, marketing y experiencia del cliente en Coomeva Medicina Prepagada. Mentora en procesos comerciales y de negocio en el centro de desarrollo de espíritu empresarial, es además consultora, emprendedora y docente en temas comerciales, liderazgo e influencia. Su enfoque se centra en habilitar transformaciones y desarrollar habilidades.



Obtén más información

mercadeoeducontinua@icesi.edu.co
+57 313 4875121

Universidad Icesi, Calle 18 No. 122 -135 Cali - Colombia
www.icesi.edu.co

Encuétranos como Universidad Icesi en:

