

Especialización en

Gerencia de Customer Experience



Llega más lejos

Duración:

2 semestres

Modalidad:

Combinada

Sesiones virtuales:

Martes y jueves de 6:00 p. m. a 9:00 p. m.

Tres sesiones presenciales por semestre:

Sábados de 9:00 a. m. a 4:00 p. m.





**Conviértete en el líder
que diseña, mide y monetiza
la experiencia del cliente.**

La Especialización en Gerencia de Customer Experience te prepara para liderar la relación con los consumidores, transformando cada punto de contacto en una oportunidad para crear valor real.

Aprenderás a investigar y comprender en profundidad sus necesidades, diseñar soluciones innovadoras apalancadas en la tecnología y desarrollar capacidades estratégicas para construir vínculos diferenciados, personalizados y memorables, logrando que la marca se convierta en su primera opción.

**Sobre
el programa**

¿Por qué elegir este programa?

1. El Customer Experience es un pilar central de la estrategia que tienen las empresas para atraer y retener a sus consumidores. Existe una fuerte demanda de profesionales formados en este campo.
2. El comportamiento del consumidor y la investigación de mercados son componentes clave para comprender y mejorar la experiencia del consumidor (CX) y aumentar la rentabilidad de la organización.
3. Es fundamental para las organizaciones reconocer todos los puntos de contacto (online y offline) y la experiencia que ofrecen al consumidor para adquirir productos o servicios.
4. El diseño de estrategias integrales de CX permite fidelizar, generar diferenciación de marca y crear ventajas competitivas sostenibles a lo largo de todas las fases del Customer Journey.
5. Al finalizar la Especialización puedes complementar tu ruta de aprendizaje cursando la Maestría en Mercadeo.



¿A quién va dirigido?

Este programa es para ti, si tu pasión es conectar negocios con personas y deseas liderar la transformación de las organizaciones a partir de una visión estratégica centrada en el cliente.

Es ideal para profesionales preparados para asumir el reto de convertir la experiencia del cliente en un verdadero motor de crecimiento sostenible. Está dirigida a quienes buscan una formación estratégica, aplicada y orientada a resultados, así como a quienes desean tomar decisiones basadas en insights y analítica, liderando procesos de personalización, omnicanalidad e innovación dentro de sus organizaciones.



Semestre 1.

- **Fundamentos de Customer Experience**
Mercadeo estratégico I
2 Créditos
- **Estrategia de Negocio**
Comportamiento y experiencia del consumidor I
2 Créditos
- **Conocimiento del cliente**
Comportamiento y experiencia del consumidor II
2 Créditos
- **Insights del Consumidor**
Comportamiento y experiencia del consumidor III
2 Créditos
- **Investigación Estratégica de Mercados**
Comportamiento y experiencia del consumidor IV
2 Créditos

Semestre 2.

- **Innovación aplicada al CX**
Mercadeo estratégico II
2 Créditos
- **Estrategia de personalización y omnicanalidad**
Martech I
2 Créditos
- **IA aplicada al CX**
Martech II
2 Créditos
- **Customer Success**
Martech III
2 Créditos
- **Medición de la experiencia e impacto en el negocio**
Mercadeo estratégico III
2 Créditos



Lo que nos diferencia

- 1.** Conectarás la investigación y el conocimiento del comportamiento del consumidor con la visión del negocio.
- 2.** Diseñarás propuestas de valor que trascienden lo transaccional, reforzando la lealtad de marca y asegurando el éxito en mercados altamente competitivos.
- 3.** Dominarás el ecosistema tecnológico, apoyándote en herramientas para el análisis de datos y la Inteligencia Artificial, garantizando experiencias relevantes y consistentes en cada punto de contacto con el cliente.



Correo: posgrados@icesi.edu.co

WhatsApp: +57 311 262 6583

Facultad de Negocios y Economía Isaac Gilinski

Encuétranos como **Universidad Icesi** en:



Conoce más aquí



Llega más lejos