



centrum
PUCP ESCUELA PARA
LOS BUENOS
NEGOCIOS

**Executive
Education**
SAN ISIDRO

CURSO CORTO EDEX

Customer Management



 **Inicio:**
Lunes 19 de Julio

 **Frecuencia:**
Semanal

 **Horario:**
19:00 - 22:30

¿Qué es un EdEx?

Son cursos diseñados para, en corto tiempo, fortalecer tus conocimientos en aspectos vitales de toda gestión empresarial.

Ventajas



Ocho semanas de aprendizaje intensivo en frecuencia semanal, con clases dictadas una vez por semana.



Diversidad temática con cinco áreas de especialización e inicios durante todo el transcurso del año.



Clases dictadas en tiempo real Vía Zoom y mediante la plataforma de aprendizaje Canvas.



Asistencia personalizada y acompañamiento académico constante a lo largo de todo el programa.



Certificación Progresiva

Conoce nuestros cursos obligatorios 2021



Certificado de Estudios Ejecutivos

Aprobar 4 Cursos Cortos Edex

1 curso obligatorio + 3 cursos libres de la misma área en 1 año calendario.



Diplomatura de Estudios

Aprobar 8 Cursos Cortos Edex

3 cursos obligatorios + 5 cursos libres de la misma área en 2 años calendario.



Finanzas, Contabilidad y Economía

- Análisis de Estados Financieros y Flujo de Caja
- Finanzas para no Especialistas
- Gestión de Créditos y Cobranzas
- Costos y Presupuestos

- Dirección Financiera y Controlling
- Finanzas Corporativas
- Gestión del Riesgo Crediticio
- Planeamiento Financiero



Estrategia, Liderazgo y Dirección

- Administración y Organización
- Liderazgo y Coaching Empresarial
- Habilidades Directivas para el Ejecutivo Moderno
- Indicadores de Gestión

- Inteligencia Emocional, Neurociencias y Mindfulness
- Gestión de Personal y la Ley Laboral
- Recursos Humanos 3.0
- Negociación Estratégica



Marketing, Ventas y Gestión Comercial

- Gerencia de Marketing
- Key Account Management & Trade Marketing
- Gestión de Créditos y Cobranzas
- Marketing Digital
- Gerencia de Ventas

- Estrategias de Ventas B2B
- Estrategias de Ventas Efectivas: Un paso adelante de la Competencia
- Gestión de Productos, Innovación y Branding



Operaciones, Logística y SCM

- Gerencia de Operaciones
- Gerencias de Recursos Logísticos: Compras, Almacenaje y Transporte
- Supply Chain Management
- Gestión de Proyectos

- Logística de la Producción de Bienes y Servicios
- Gestión y Mejoramiento de Procesos
- Gestión de Mantenimiento
- Gestión Avanzada de Compras



Tecnologías, Emprendimiento e Innovación

- Proyectos Ágiles con Scrum y Kanban: Utilizando la Metodología LEGO® SERIOUS PLAY®
- Design Thinking: Usando el Método LEGO® SERIOUS PLAY®
- Gestión de la Innovación y Rediseño de Negocios
- Transformación Digital Empresarial

- Management 3.0: Un nuevo Modelo de Liderazgo y Gestión
- Innovación y Emprendimiento con Design Thinking & Lean Startup
- Innovación en Finanzas: Fintech y Banca Digital
- Business Analytics & Optimización

Descripción del Programa

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.

Objetivo

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 y saber sobre generación de leads en campañas integradas, conocer los modelos de medición más importantes para la toma de decisiones.

Dirigido a

Este curso está 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.

Perfil del Participante

Área temática: Marketing, Ventas y Gestión Comercial

34

Años de edad

08

Años de experiencia



Sexo

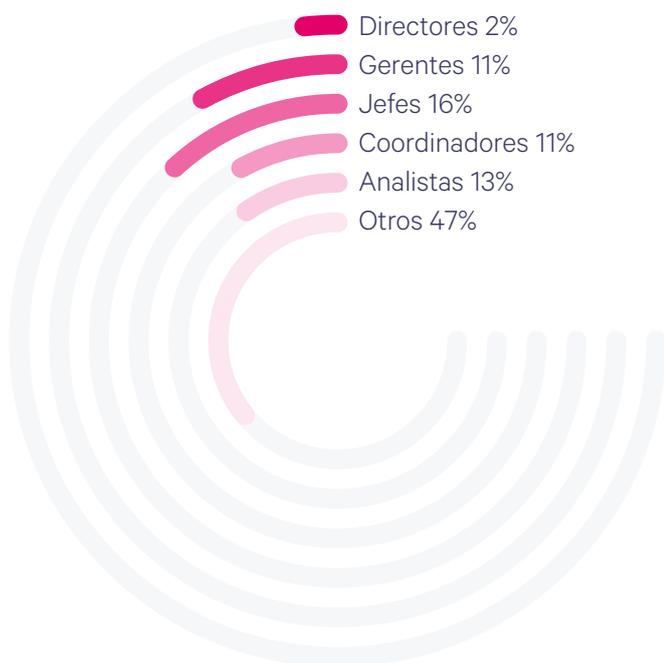


59% Mujeres



41% Hombres

Cargo

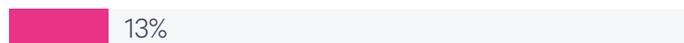


Especialidad

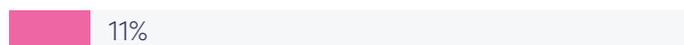
Administración de Negocios



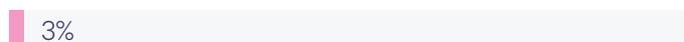
Ingeniería Industrial



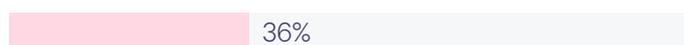
Comunicaciones



Publicidad



Otros



Ruta de Aprendizaje

SESIÓN 1 y 2

Lunes 19 de julio

Introducción al Customer Management

- Entendiendo al nuevo consumidor.
- Touch points y multicanalidad.
- Estrategia en la experiencia del cliente.
- Laboratorio 1: Caso MERCADONA.

SESIÓN 3 y 4

Lunes 26 de julio

Conocimiento del consumidor

- 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.

SESIÓN 5 y 6

Lunes 02 de agosto

Experiencia de usuario

- Innovación y diseño de experiencias.
- User Experience.
- Scope canvas.
- Metodología Lean Start up.
- Laboratorio 3: Ejercicios Scope Canvas.

SESIÓN 7 y 8

Lunes 09 de agosto

Planificación de campañas

- Estrategia de captación de clientes.
- Segmentación y clusterización de clientes.
- Inbound marketing.
- Soluciones tecnológicas inbound .
- Laboratorio 4: Taller campañas inbound.

SESIÓN 9 y 10

Lunes 16 de agosto

Planificación estratégica

- 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.

SESIÓN 11 y 12

Lunes 23 de agosto

Análisis de la data

- User Experience.
- Data Analytics.
- Email marketing.
- Mailing, creación y conversión.
- Laboratorio 6: Taller de Google Analytics.

SESIÓN 13 y 14

Lunes 06 de septiembre

Comercio electrónico

- 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.

SESIÓN 15 y 16

Lunes 13 de septiembre

Presentación TAF

CENTRUM PUCP podrá efectuar cambios en la malla, secuencia de los cursos o profesores, de acuerdo a su política de mejora continua. Cualquier eventual cambio en la programación les será comunicado oportunamente.

Docente del Programa

Diana Tello Horna

La profesora Diana Tello es Licenciada en Periodismo y Magister en Dirección de Marketing por la escuela de negocios CENTRUM PUCP Business School, 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.

¿Te quedaron dudas?

Contáctanos y una asesora de capacitación
se comunicará contigo.

✉ executive.centrum@pucp.edu.pe

☎ +51 959 179 180



Centrum PUCP, miembro de UNICON,
entre las Top 100 referentes en Educación
Ejecutiva a nivel mundial.



centrum
PUCP ESCUELA PARA
LOS BUENOS
NEGOCIOS

Executive
Education
SAN ISIDRO