

**PROGRAMA EN:
GESTIÓN DE EXPERIENCIA DEL
CLIENTE
“CUSTOMER EXPERIENCE”**

FORMATO ON LINE EN VIVO
PROGRAMA 2026
5ta PROMOCIÓN

Edison Pozo Mayorga

INSTRUCTOR

Experience designer (CX, EX, BX)
Marketing Expert, Conferencista
Líder de la causa "Crea Ecuador"
Docente Universitario
MBA, MBIBD, MGE
EMPRESARIO
CEO EN INKREA GROUP



Bienvenida

Los últimos años han traído grandes cambios a la vida cotidiana y, como resultado, las personas se han visto obligadas a cambiar sus expectativas más rápida y completamente que en cualquier otro momento de la historia.

Para que las organizaciones sigan siendo relevantes para el mañana, deben adaptarse a las necesidades en constante evolución de los clientes

En este mundo de incertidumbre, las marcas líderes de hoy están creando promesas para sus clientes, promesas que impulsan un cambio decidido para todos. Es en las experiencias del cliente donde se sienten estas promesas.

Con esta certificación, más que a deleitar a los clientes, aprenderás a desarrollar la visión aguda, la estrategia y el plan de trabajo de un consultor o alto ejecutivo experimentado en experiencia del cliente para maximizar las posibilidades de mejora dentro y fuera de la organización.

Navegando a través del modelo de Implementación de experiencias (CX) lograrás traducir las expectativas del cliente en puntos de dirección, acción y diferenciación para acelerar el proceso de transformación y el logro de los objetivos del negocio, a través de la fidelización de los clientes.

Ven a elevar tu propuesta de valor profesional y tus resultados, aprendiendo a diseñar, implementar y administrar la estrategia de experiencias del cliente.

“4 de cada 5 interacciones que el cliente tiene con una marca, no serán recordadas”

OBJETIVO GENERAL

Transformar la cultura, atraer y fidelizar a tus clientes convirtiéndote en un experto en "CX".

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Desarrollar habilidades para entender las expectativas y percepciones de los clientes, y convertirlas en oportunidades de negocio.
- Adquirir habilidades que permitan diseñar nuevas formas de innovación para el desarrollo de productos o servicios, así como también nuevas formas de dirección de los sistemas prestadores de tales servicios.
- Aprender un modelo de diseño y gestión, que integre al cliente como elementos principales y determinantes en el modelo de negocio.
- Diseñar modelos que permitan la participación del cliente en las etapas de diseño, producción y gestión, para la creación de experiencias memorables.
- Desarrollar herramientas para la medición, análisis y mejora de las experiencias prometidos en la comercialización de los bienes y servicios de una empresa, permitiendo asegurar su cumplimiento.
- Integrar a la estrategia global, las áreas y/o sistemas de experiencia del cliente en una empresa

QUE VAS A CONSEGUIR

Al término de la certificación, los participantes habrán comprendido y aplicado un proceso de diseño y gestión de experiencias del cliente "**customer experience**", con cada uno de sus elementos y técnicas metodológicas y por sobretodo, tomando conciencia del impacto y los desafíos que implica, en un mundo moderno.

Aprenderán las herramientas desde el levantamiento de necesidades hasta la forma de auditar y medir la experiencia.



Dirigido a:

- Ejecutivos nivel directivo y jefaturas de áreas de experiencia del cliente
- Ejecutivos y jefaturas de áreas de cultura y desarrollo organizacional
- Ejecutivos de nivel directivo de unidades de marketing, ventas y atención al cliente.
- Profesionales, consultores y/o asesores que lideran procesos de experiencia del cliente, marketing, innovación, desarrollo organizacional.
- Personas en general que trabajan en áreas de servicio al cliente, marketing, ventas, experiencia al cliente, que desean introducirse en el mundo del diseño de experiencias.
- Estudiantes de pre grado y posgrado en carreras de administración, gestión, marketing, ventas, innovación.

> Contenido:



El nuevo mundo de los negocios	Decodificando al cliente	El diseño de la experiencia	Implementación de la experiencia	Medición de la experiencia
<ul style="list-style-type: none">• El nuevo consumidor• Transformación Digital• Inteligencia Artificial• Agilidad	<ul style="list-style-type: none">• Percepción• Neurociencia para entender al cliente• Técnicas proyectivas• Arquetipos• Despliegue de la función de experiencia• Customer Journey actual• Modelo de valor percibido y CLV	<ul style="list-style-type: none">• Principios de diseño CX• Mapa de empatía• Design Thinking• Propuesta de valor• Experiencia mínima viable• Cx Storytelling	<ul style="list-style-type: none">• Prototipo• Blueprint de la experiencia• Plan de implementación	<ul style="list-style-type: none">• Auditoría de la experiencia• La voz del cliente

Bonus Exclusivo: Data science de CX con IA

- BI y BIG DATA
- La función CX
- Toma de decisiones CX basadas en datos con IA

Información General:

CUPOS LIMITADOS



FECHA DE INICIO

23 de junio de 2026, CLASES TODOS LOS MARTES Y JUEVES DE 19:00 - 21:30



DURACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

8 SEMANAS | 60 HORAS
40 HORAS SINCRÓNICAS CON EL INSTRUCTOR
40 HORAS DE TRABAJO PERSONAL O EN EQUIPO



VALOR DEL PROGRAMA

USD\$ 269.00 + iva



DESCUENTO ESPECIAL

USD\$ 169.00 + IVA SI PAGAS ANTES 14 DE JUNIO

MAYOR INFORMACIÓN



0939049407



informacion@edisonpozomayorga.com



PROGRAMA EN

GESTIÓN DE EXPERIENCIAS DEL CLIENTE



epom
Edison Pozo Mayorga

PROGRAMAS DE FORMACIÓN 2026

Sígueme



www.edisonpozomayorga.com