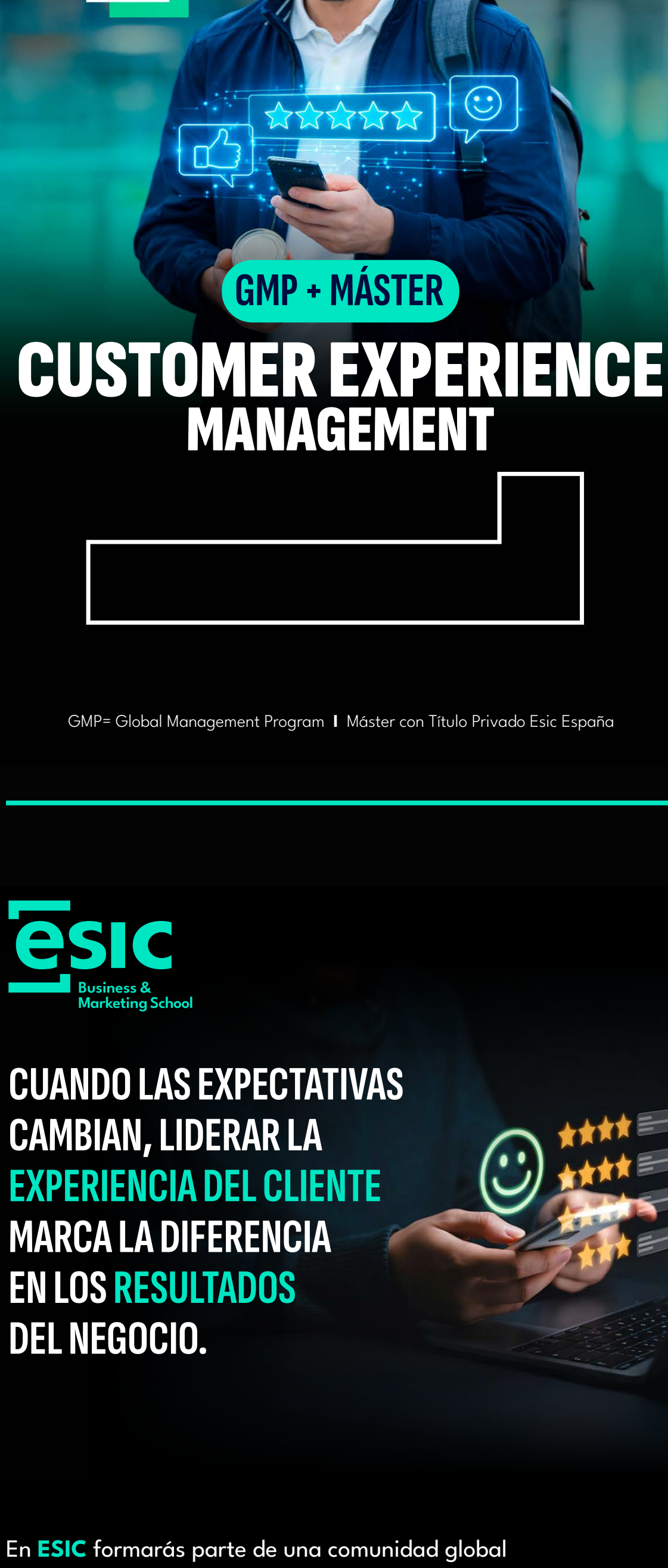


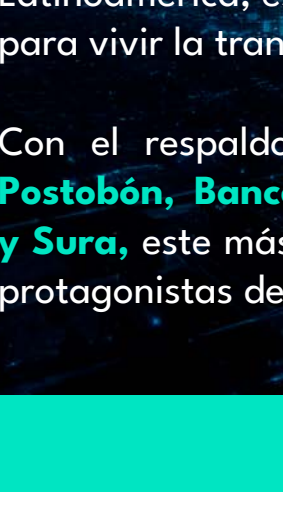
PREPÁRATE PARA LIDERAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIO



GMP + MÁSTER

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

GMP= Global Management Program | Máster con Título Privado Esic España



CUANDO LAS EXPECTATIVAS CAMBIAN, LIDERAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE MARCA LA DIFERENCIA EN LOS RESULTADOS DEL NEGOCIO.



En **ESIC** formarás parte de una comunidad global que lleva más de **60 años transformando talento con impacto.**



FORMACIÓN PRÁCTICA
con enfoque global



METODOLOGÍA QUE CONECTA
con empresas reales



RED INTERNACIONAL
de docentes

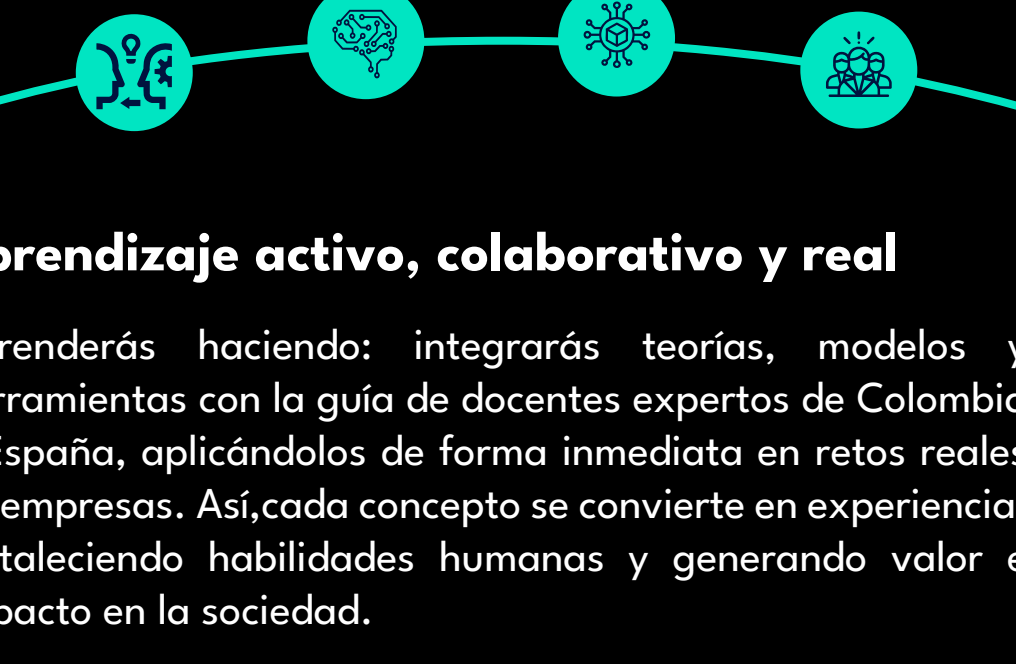
MEDELLÍN

Medellín, epicentro de la innovación en Latinoamérica, es la sede perfecta para vivir la transformación digital.

Con el respaldo de empresas como **Postobón, Bancolombia, Grupo BíoS y Sura**, este máster te conecta con los protagonistas del cambio empresarial.



MIEMBROS FUNDADORES



La calidad de nuestros programas está avalada por acreditaciones y certificaciones internacionales:



GLOBAL MANAGEMENT PROGRAM + MÁSTER CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

¿QUÉ VAS A LOGRAR?

Desarrollar una visión estratégica de la experiencia del cliente como generadora de valor.

Liderar la gestión integral del Customer Experience en cualquier sector.

Diseñar experiencias centradas en el cliente, basadas en datos y tecnología.

Tomar decisiones estratégicas basadas en insights y analítica de cliente.

Fortalecer el liderazgo para impulsar culturas y modelos customer centric.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

Líderes que impactan la experiencia del cliente, desde cualquier área de la organización.

Responsables de marketing, experiencia, servicio, producto o innovación.

Directivos que buscan incorporar el enfoque customer centric en la estrategia empresarial.

Consultores y líderes de proyectos enfocados en experiencia del cliente y transformación organizacional.

Profesionales y emprendedores que deseen diferenciarse a través de la experiencia.

LO QUE NOS DIFERENCIA



VISIÓN INTEGRAL
del negocio digital



METODOLOGÍA PRÁCTICA
con retos empresariales reales



CASOS DE EMPRESAS LÍDERES
en Latinoamérica y Europa



ACOMPANIAMIENTO PERSONALIZADO
y ruta de liderazgo



INMERSIÓN INTERNACIONAL
en Madrid

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA



Módulo 1: Estrategia Empresarial y Habilidades Directivas			
Contexto actual: transformación Digital y Nuevos Modelos de Negocio	Estrategia empresarial orientada al cliente	Ética empresarial y sostenibilidad en la gestión de clientes	Finanzas para la dirección: aplicación a la experiencia y el servicio
			Comunicación directiva y liderazgo estratégico
			Pensamiento crítico y toma de decisiones directivas
			El servicio como ventaja competitiva
			Sesión integradora: formulación estratégica de CX & Service

Módulo 2: Modelo Customer Centric y Fundamentos CXM			
Introducción al Customer Experience Management	Investigación de mercados aplicada a CX	Conocimiento del consumidor y gestión de datos	Toma de decisiones basadas en datos del cliente
			El consumidor omnicanal
			Generación e interpretación de insights del cliente
			Customer centricity como pilar del CXM
			Sesión integradora: diagnóstico estratégico de CX

Módulo 3: Diseño y Gestión de Experiencias Omnicanales			
Fundamentos del Diseño de Experiencias	Diseño de Experiencias Digitales y Omnicanales	Metodologías ágiles aplicadas al diseño de experiencias	Customer Journey Mapping
			Agile CX: Canvas y herramientas de diseño de experiencias
			Lean Thinking para la optimización de la experiencia
			Experiencia del cliente como parte de una experiencia omnicanal
			Sesión integradora: diseño de una experiencia omnicanal

Módulo 4: Marketing Experiencial			
Fundamentos del marketing experiencial	Marketing experiencial y Customer experience management	Diseño de estrategias de marketing sensorial	Activación del customer journey y del funnel de conversión
			Métricas y KPIs en marketing experiencial
			Omnixperience
			Servicio y atención como parte de la experiencia de marca
			Sesión integradora: plan de marketing experiencial

Módulo 5: Tecnología, IA y Gobernanza de Datos			
Ecosistema tecnológico para el CXM	Gobernanza de datos del cliente	Análisis avanzado aplicado a la experiencia del cliente	Toma de decisiones basadas en datos
			Integración de datos para una experiencia unificada del cliente
			IA aplicada al customer experience
			IA generativa y herramientas para la mejora del CX
			Sesión integradora: automatización e IA para CXM

METODOLOGÍA

Transformative Learning

Aprendizaje activo, colaborativo y real

Aprenderás haciendo: integrarás teorías, modelos y herramientas con la guía de docentes expertos de Colombia y España, aplicándolos de forma inmediata en retos reales de empresas. Así, cada concepto se convierte en experiencia, fortaleciendo habilidades humanas y generando valor e impacto en la sociedad.

INMERSIÓN INTERNACIONAL

VIVE UNA EXPERIENCIA ACADÉMICA INTERNACIONAL EN ESIC MADRID

Donde conectarás con líderes globales, docentes expertos y empresas referentes. Profundizarás en tus conocimientos, conocerás nuevas culturas y dinámicas de negocio, fortalecerás vínculos con tus compañeros y descubrirás oportunidades que expandirán tu visión profesional y personal.

Referencia de empresas visitadas anteriormente:

Estas empresas son una referencia, las empresas a visitar varían de acuerdo a la disponibilidad y enfoque del programa. / These companies are a reference; the companies to be visited vary according to availability and the focus of the program.

TFM

TRABAJO FINAL DE MÁSTER

El TFM es el cierre integrador del programa y un requisito fundamental para obtener, junto con el Global Management Program (GMP), el título de Máster otorgado por **ESIC Business & Marketing School – España.**

En esta experiencia, los estudiantes trabajan en equipo para desarrollar un proyecto estratégico de **Customer Experience Management**, aplicando los conceptos, modelos y herramientas aprendidos a lo largo del programa.

El proyecto puede basarse en un negocio propio o en un reto real de una empresa empleadora, permitiendo integrar visiones diversas, fortalecer habilidades colaborativas y generar soluciones con impacto tangible en el entorno emprendedor y empresarial.

FUTURO PROFESIONAL

TU FUTURO PROFESIONAL COMIENZA AQUÍ

Potenciarás tu empleabilidad, tu capacidad emprendedora y tus relaciones profesionales para diseñar la carrera que imaginas.

REQUISITOS

PARA ACCEDER AL MÁSTER

- Poseer un título profesional reconocido
- Contar con al menos **3 años de experiencia profesional o emprendedora**
- Disponer del tiempo y el compromiso para asumir con responsabilidad las exigencias del programa
- Superar el **proceso de admisión**, que puede incluir entrevista y evaluación del perfil

PARA LA OBTENCIÓN DE LA DOBLE TITULACIÓN: GLOBAL MANAGEMENT PROGRAM + MÁSTER IN CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

- Aprobar los 5 módulos del **Global Management Program (GMP)**.
- Participar en la **Inmersión Internacional** en Madrid en la fecha programada.
- Entregar y aprobar el **Trabajo Final de Máster (TFM)** en la fecha programada.

VALIDEZ DEL TÍTULO

El máster otorgado por **ESIC Business & Marketing School, España** es un título privado emitido por una de las escuelas de negocios más reconocidas de Europa, con acreditaciones internacionales que respaldan su excelencia académica y prestigio profesional.

No es homologable ante el Ministerio de Educación de Colombia, ya que no corresponde a un programa de tipo oficial. Sin embargo, es plenamente válido y altamente valorado en el ámbito empresarial y privado, tanto en Colombia como a nivel internacional.

Su único limitante es el acceso a doctorados oficiales o cargos públicos que exijan títulos con validez ministerial. Aún así, representa una certificación de alto nivel que potencia significativamente el perfil y las oportunidades de sus egresados.

CERTIFICADO DE NIVEL SUPERIOR

ALTAMENTE VÁLIDO

RECONOCIDO INTERNACIONALMENTE

¡INICIA TU FUTURO AHORA!

¿MÁS INFORMACIÓN?

Conoce más en:

www.esic.co

📍 Km 17 Vía Las Palmas Mall La Reserva. Envigado, Antioquia.