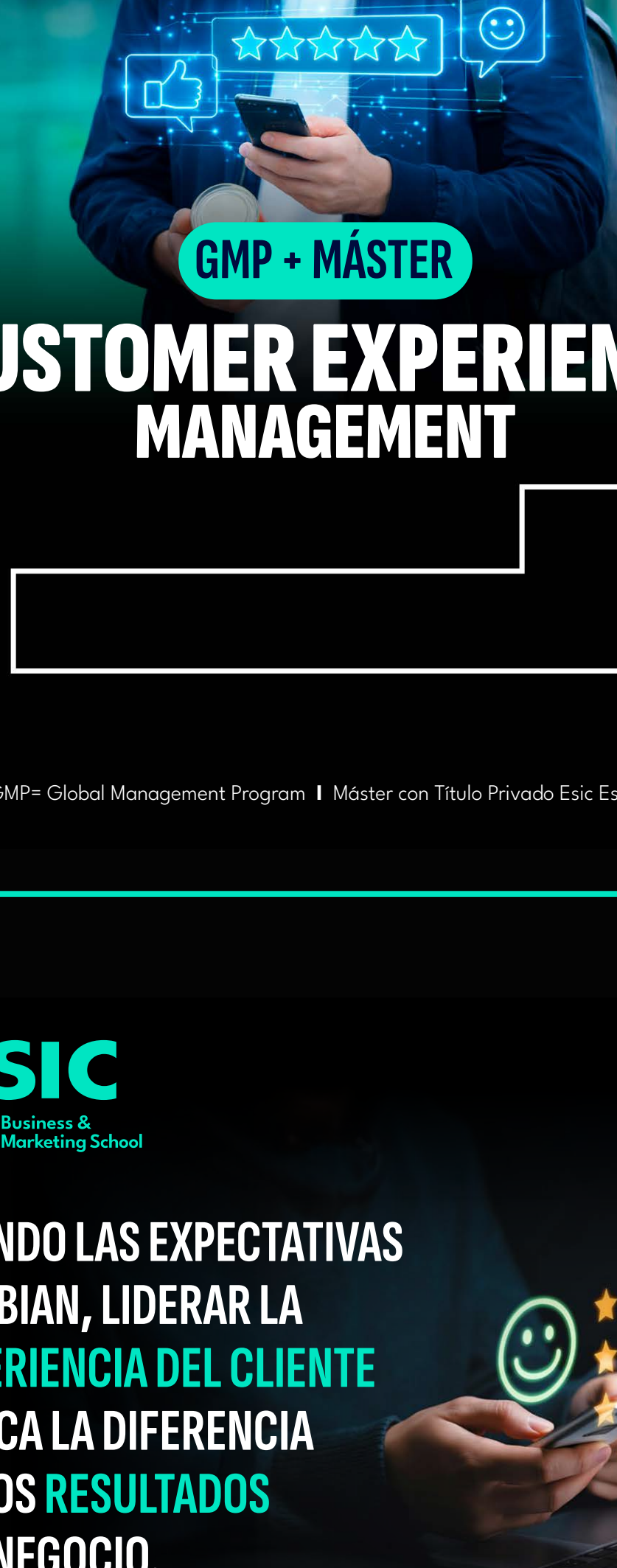


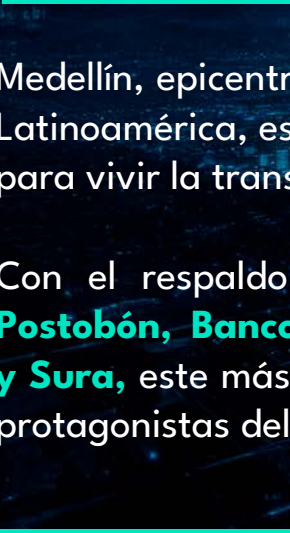
PREPÁRATE PARA LIDERAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIO



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.



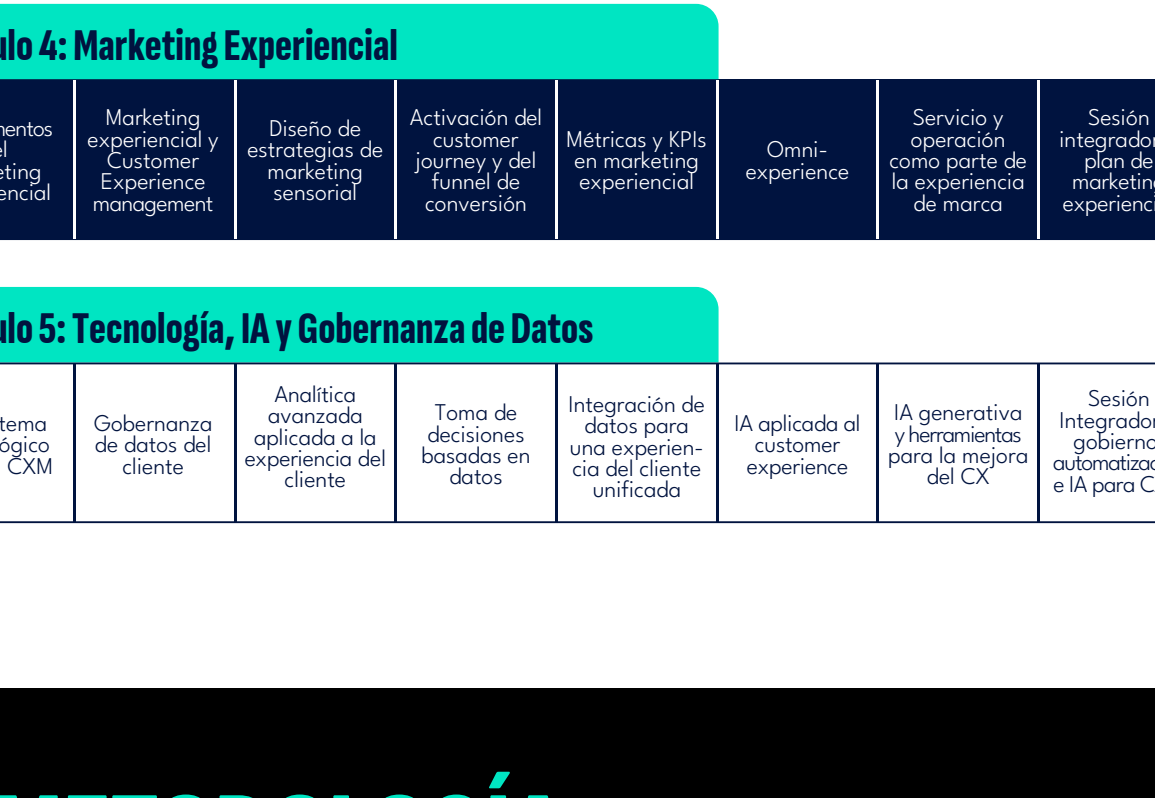
En **ESIC** formarás parte de una comunidad global que lleva más de **60 años transformando talento con impacto.**

- FORMACIÓN PRÁCTICA** con enfoque global
- METODOLOGÍA QUE CONECTA** con empresas reales
- RED INTERNACIONAL** de docentes

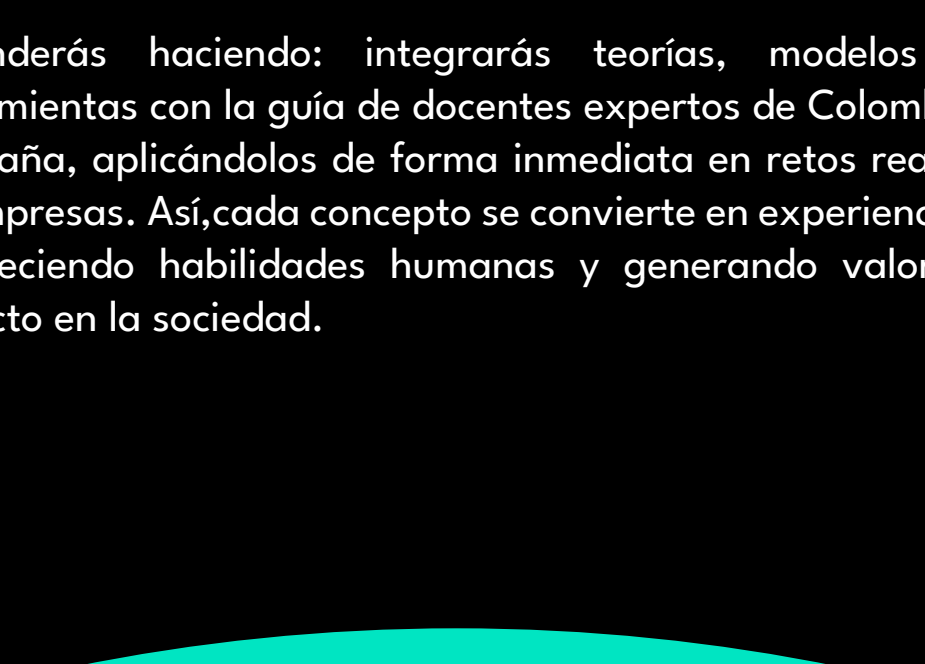
MEDELLÍN

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.



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.

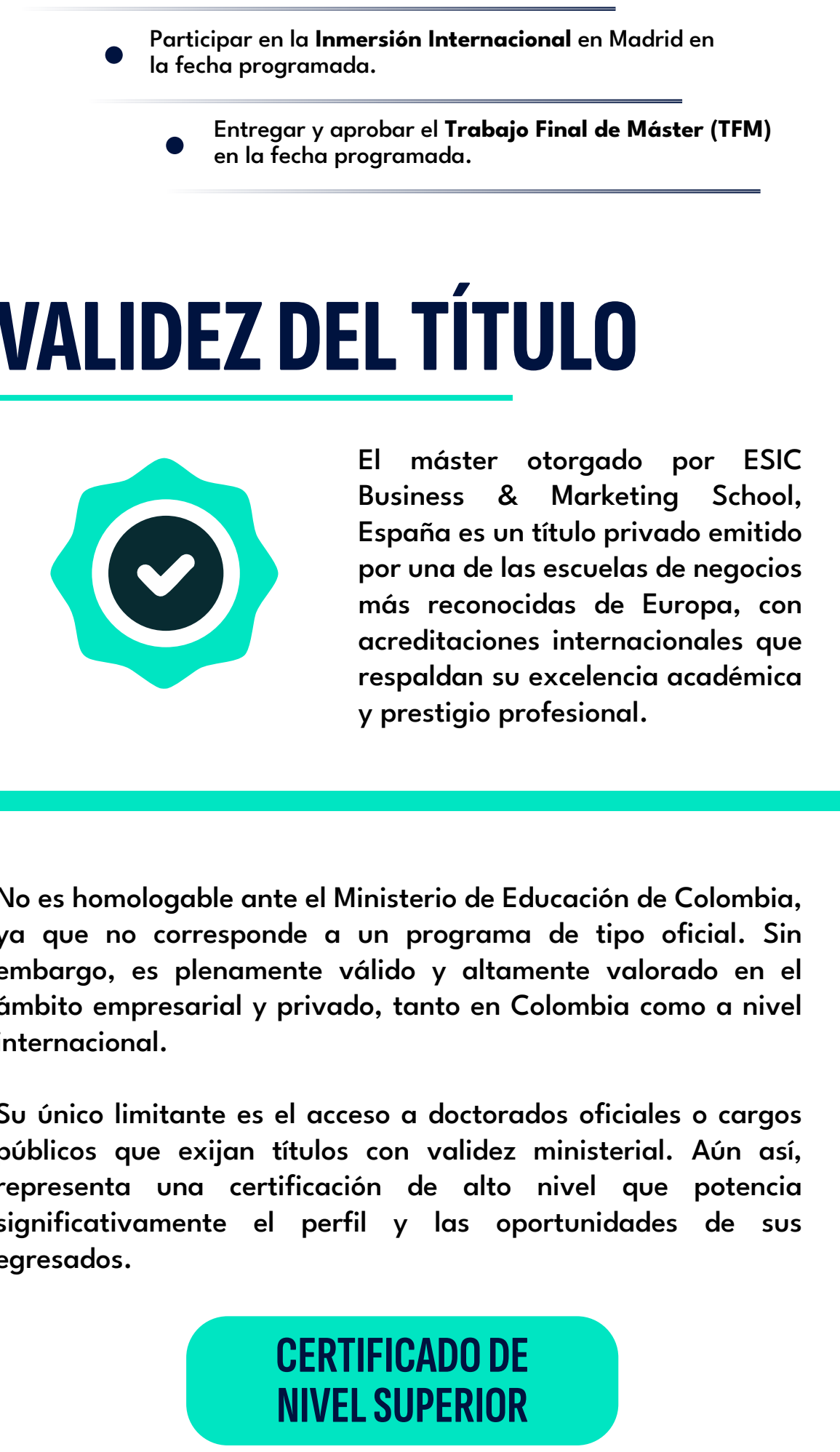
¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

- 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 desean 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: aplicada 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 al cliente	Conocimiento del consumidor y 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	Metadatos: Agiles aplicadas al diseño de experiencias	Customer Journey Mapping	Agile CX: Canales y herramientas de diseño de experiencias	Lean Thinking para la optimización de la experiencia	Experiencia del cliente y experiencia experience	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	Omnichannel	Servicio y operación 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 avanzados aplicados a la experiencia del cliente	Toma de decisiones basadas en datos	Integración de datos para una experiencia del cliente unificada	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 aprendidas 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

- DURACIÓN** 12 MESES
- FORMATO** 80% virtual - 20% presencial, con flexibilidad para la asistencia presencial en coordinación con los Docentes y la Dirección Académica Corporate.
- FECHA INICIO** OCTUBRE 2026
- FECHA FIN** NOVIEMBRE 2027
- INMERSIÓN INTERNACIONAL** MAYO 2027

¿MÁS INFORMACIÓN?

Conoce más en:

www.esic.co

REThink EL PODCAST

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

¡INICIA TU FUTURO AHORA!

