



EDUCACIÓN
CONTINUA
PUCP

Facultad de Gestión
y Alta Dirección

4° EDICIÓN

Programa de especialización en

Estrategia y Gestión de CRM y Customer Experience



Inicio:

05 de noviembre



Modalidad:

Online



Duración:

4 meses



Beneficios *principales*



- **Diseña** estrategias de CRM y Customer Experience orientadas a **generar valor, fortalecer la relación** con los clientes y **mejorar su experiencia**.
- Identifica **necesidades y expectativas** del cliente a partir de información relevante para desarrollar estrategias comerciales y de comunicación más **efectivas**.
- Propone e implementa **soluciones innovadoras** para resolver **desafíos de marketing, ventas y servicio al cliente** con una visión estratégica.
- Lleva tu **estrategia a la práctica** con acompañamiento experto, a través de **mentorías personalizadas** y amplía tu **red profesional**, conectando con especialistas del ecosistema digital.

¿A quién
está
dirigido?

Profesionales de **Marketing, Ventas y Servicio al cliente**, que buscan fortalecer la relación con sus clientes, diseñar experiencias diferenciales y tomar decisiones más estratégicas a partir de una gestión integrada de CRM y Customer Experience.

Conviértete en un experto en contruir
relaciones sólidas y duraderas con tus clientes.

¿Por qué
confiar
en nosotros?



*Líderes
en
educación*

La PUCP acreditada como
la **mejor universidad en el
Perú** y la **mejor en
Negocios y Administración**
por el QS World University
Rankings.



Educación Continua de Gestión PUCP se basa en una metodología que
fusiona la **teoría y práctica con casos reales** a través de:



Fortalecer
tu red de
contactos



Plana
docente
experta en el
área



Mentoría
personalizada
y práctica



Plana
docente
calificada
internacional

Contenido del programa



CURSO 1 | **CUSTOMER EXPERIENCE Y CRM ESSENTIALS**

9 horas

Comprenderás los fundamentos de CX y CRM, así como el uso del buyer persona para diseñar y optimizar experiencias centradas en el cliente que fortalezcan su satisfacción y fidelización.

CURSO 2 | **PROCESOS Y TECNOLOGÍAS DE CRM**

9 horas

Aprenderás a optimizar procesos de CRM mediante plataformas, automatización y gestión de datos, identificando las tecnologías más adecuadas para responder a los objetivos de la organización.

CURSO 3 | **ANÁLITICA Y SEGMENTACIÓN DE CLIENTES**

12 horas

Aplicarás técnicas de análisis y segmentación de clientes según criterios demográficos, psicográficos y conductuales para diseñar estrategias de marketing, ventas y servicio más efectivas.

CURSO 4 | **CUSTOMER JOURNEY MAP**

12 horas

Aprenderás a mapear la experiencia del cliente, identificar puntos de contacto clave y diseñar interacciones de alto valor que contribuyan a generar experiencias satisfactorias y memorables.

CURSO 5 | **ESTRATEGIAS DE FIDELIZACIÓN Y RETENCIÓN**

9 horas

Desarrollarás estrategias de fidelización y retención mediante programas de lealtad, análisis del comportamiento del cliente e iniciativas de marketing que generen valor sostenible.



Contenido del programa

CURSO 6

MÉTRICAS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

9 horas

Aprenderás a medir y evaluar la experiencia del cliente mediante encuestas, indicadores clave y análisis de feedback, vinculando los resultados con los objetivos estratégicos de la organización.

CURSO 7

LIDERAZGO EN CRM Y CUSTOMER EXPERIENCE

9 horas

Desarrollarás herramientas de liderazgo y gestión del cambio para movilizar equipos hacia una cultura centrada en el cliente y facilitar la adopción de nuevas estrategias y tecnologías.

CURSO 8

IA APLICADA A CRM Y CUSTOMER EXPERIENCE

12 horas

Explorarás soluciones de inteligencia artificial y tecnologías emergentes aplicadas a CRM y CX, evaluando su potencial para mejorar la experiencia del cliente con una mirada responsable y sostenible.

CURSO 9

PLAN DE CRM Y CX INTEGRADO

12 horas

Integrarás los conocimientos del programa para diseñar soluciones de CRM y CX frente a un desafío organizacional, evaluando su impacto, sostenibilidad y capacidad para mejorar la experiencia del cliente.

- + Sesiones de asesoría grupal para refinar tu proyecto integrador.
- + Sustentación final ante un jurado experto.

4 MESES - 93 HORAS ACADÉMICAS

Sesiones Online: Martes y Jueves de 7:00 a 10:00 PM

* El orden de dictado de los cursos podría estar sujeto a cambio.

** Las asesorías y sustentación son horas adicionales a las 93 horas lectivas, sin costo adicional.

Metodología

Aprendizaje Activo y Participativo



Durante las sesiones formativas, los y las participantes desarrollan una propuesta aplicada a su contexto laboral, que se traduce en productos de valor.

Resolución de Retos Organizacionales



Se trabajan situaciones específicas que permiten a los grupos analizar problemas reales, evaluar alternativas y plantear soluciones aplicables al entorno organizacional

Sesiones sincrónicas y asignaciones asincrónicas



Los módulos combinan clases en vivo por Zoom con actividades fuera del aula, incluyendo lecturas, análisis de casos y actividades grupales para avanzar su aprendizaje.

Certificación del programa

Certificado a nombre de la Pontificia Universidad Católica del Perú, suscrita por la Facultad de Gestión y Alta Dirección*.

* Consideraciones:

Para recibir la certificación del Programa, el estudiante deberá:

- Haberse matriculado y aprobado la totalidad de los módulos, de acuerdo al sistema de evaluación.
- Haber asistido al menos al 70% de clases y aprobado todos los módulos con nota mínima de 11.

Para recibir la certificación por Módulo independiente, el estudiante deberá haber aprobado el mismo, de acuerdo al sistema de evaluación.



Conoce a tus docentes*

Coordinadora Académica



PAMELA LOZANO

Master en Marketing | Universidad de Lund, Suecia

Licenciada en Administración de Empresas por la PUCP. Experta en soluciones comerciales, e-commerce y marketing, con experiencia internacional en Perú, Francia y Bélgica, liderando equipos multiculturales y multifuncionales.

Docentes



MELISSA CALVACHE LONDOÑO

Docente: Procesos y Tecnologías de CRM

Líder de proyectos de omnicanalidad, ventas y trade marketing en la industria farmacéutica, con enfoque en experiencias centradas en las personas. Actualmente impulsa el liderazgo colaborativo y el desarrollo de equipos como coach ontológico organizacional.



ELIZABETH BAYES

Docente: Customer Journey Map

Consultora y facilitadora en Diseño de Experiencia, especializada en innovación y diseño centrado en las personas. Ha liderado proyectos en Clínica Internacional, Citibank y la Biblioteca Nacional del Perú, y actualmente es docente y mentora en innovación.



CHRISTIAN ASTE

Docente: Estrategias de Fidelización y Retención

MBA por ESAN y especializado en Marketing Intelligence por ESIC, con experiencia en BBVA Perú, Banco Pichincha y Diners Club. Actualmente es Marketing Director en Gepeto IA y docente de Postgrado en ESAN, especializado en rentabilización de clientes y experiencia omnicanal.



CARLOS BACHMANN

Docente: IA aplicada a CRM y Customer Experience

Especialista en herramientas de Google Marketing Platform, Google Cloud Platform y Firebase, con experiencia en sectores como banca, seguros, educación, telecomunicaciones y retail.



GIULIANNA CARRANZA

Docente: Analítica y Segmentación de Clientes

Ha liderado estrategias de Data Management en Pfizer, Yanbal International, Grupo El Comercio, Niubiz y Culqi. Actualmente es docente de postgrado en la PUCP y speaker internacional en Data & Analytics.



ALEJANDRA FERRÚA

Docente: Métricas de la Experiencia del Cliente

Magister en Dirección de Marketing y Gestión Comercial en la UPC, especializado en estrategias de comunicación, retención y mejora de procesos. Actualmente es Gerente de Servicios y Product Owner de Yape en BCP.



ROXANA FRANCO

Docente: Customer Experience & CRM Essentials

Magister en Dirección de Marketing y Gestión Comercial por ESIC. Ha liderado proyectos de CRM, marketing estratégico, relacional y digital en CARE Perú, Unique Perú y Alicorp; actualmente es Co-Fundadora y COO de SmartBeauty.



IGNACIO MARTINEZ ALCORTA

Docente: Plan de CRM y CX integrado

Magister en Marketing y Gestión Comercial por la UPC, especializado en Marketing Digital e Innovación Digital. Ha liderado estrategias de marketing, CRM y experiencia de cliente en Chazki, Grupo Vital y Paraiso; actualmente es docente y Jefe de Marketing Regional en Chazki.



VÍCTOR ALARCÓN

Docente: Liderazgo en CRM y Customer Experience

Consultor y Director General de LATAM Education. MBA por la Universidad Carlos III de Madrid y Máster en Dirección de Empresas de Nueva Economía y eCommerce por EAE Barcelona. Ha liderado áreas de tecnología, marketing, ventas y operaciones internacionales en España y Latinoamérica.



Inversión Económica y Beneficios



Precio general

S/ 5,600

Beneficios

Preventa Especial
(hasta 30 de septiembre)

S/ 4,480

**Comunidad
PUCP**

S/ 5,040

**Alumni
GESTIÓN**

S/ 4,200

Convenios



Hasta
12 Cuotas sin
intereses



Hasta
12 Cuotas sin
intereses



3, 6, 9 o 12
Cuotas sin intereses
(Visa)

Convenios válidos hasta el 31 de marzo del 2027

¿LISTO PARA TRANSFORMAR TU PERFIL PROFESIONAL?

INICIO: 05 DE NOVIEMBRE

Sesiones Online: Martes y Jueves de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.

CONTACTO

[Consulta con un asesor
educativo aquí](#)



[Link de inscripción](#)

