

NUEVO

DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN EN

Customer Experience Management

A woman with long brown hair, wearing a grey tank top, is shown from the chest up. She is holding a silver pencil in her right hand and looking thoughtfully at a digital screen or projection in front of her. The screen displays a 'Consumer Review Summary' with a 5.0 rating and 5894 reviews. The rating is indicated by a grid of yellow stars, with all 5 columns filled for each row from 1 to 5. Below the rating, the number '5894' and the text 'Review Summary' are visible. The background is dark and slightly blurred.

Consumer
Review Summary

5	4	3	2	1
★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★
★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★	★ ★ ★ ★ ★

5.0

5894 Review Summary

Nº1 en la preferencia del SECTOR EMPRESARIAL 2023

ENQUETAS ANNUAS DE DIRECTORES - CCL

esan.edu.pe

esan

OBJETIVO

El diploma tiene como objetivo capacitar a los participantes para diseñar, liderar y administrar la experiencia del cliente en todos los puntos críticos de contacto con la marca. Al completar el programa, los estudiantes desarrollarán la habilidad de identificar oportunidades de mejora, implementar estrategias efectivas y evaluar el impacto de sus acciones en la satisfacción y fidelización de los clientes.

¿POR QUÉ SEGUIR ESTE DIPLOMA?

MALLA CURRICULAR ENFOCADA EN ABORDAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE , QUE ABARCA TODAS LAS INTERACCIONES ENTRE UNA EMPRESA Y SUS CLIENTES A LO LARGO DE SU TRAYECTORIA DE COMPRA.

CUENTA CON PROFESORES ESPECIALISTAS Y CON EXPERIENCIA EMPRESARIAL.

EXIGENCIA ACADÉMICA Y ESPECIALIDAD INMEDIATA.

DIPLOMA

Los participantes que cumplan de modo satisfactorio con los requisitos del programa recibirán:

DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN EN CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

expedido por la Universidad ESAN y ESAN Graduate School of Business.



El diploma se emitirá de manera virtual.

PARA MAYOR INFORMACIÓN CONSULTA AQUÍ



Notas:

1. La denominación "Diploma" de nuestros productos responde a la promulgación de la Ley Universitaria N° 30220. En ningún caso se deberá entender que este programa académico corresponde a la categoría de Diplomados de Posgrado establecida en el artículo 43.1 de la precitada Ley N° 30220.



REVISA EL DETALLE DE LA FACULTAD AQUÍ



MALLA CURRICULAR



TOTAL DE HORAS LECTIVAS: **100**

Sesiones

Diseño de la estrategia de customer experience (V)	10
El diagnóstico de la experiencia del cliente (P)	10
El diseño de la experiencia del cliente (P)	10
Los KPI y Economics de la Experiencia (P)	10
Customer Experience y la Transformación Cultural (V)	10

(P) Presencial con opción a llevarlo en formato virtual hasta el fin del programa

(V) Virtual en tiempo real

Notas:

1. Todos los cursos tienen una sesión adicional de evaluación, cuya modalidad y horario serán fijados por el profesor.
2. Cada sesión es equivalente a 2 horas lectivas, el certificado del programa se emite considerando la cantidad total de horas lectivas cursadas.
3. Considerar que una hora lectiva equivale a 45 minutos.

REVISA EL DETALLE DE LA MALLA AQUÍ



PLANA DOCENTE



JORGE YÁÑES

Fundador y líder en PowerX, empresa de consultoría boutique dedicada a transformar la experiencia de las personas, asociado a las empresas de tecnología Quadrant y de desarrollo e innovación del talento Onyx Talent Management. Coordinador General de los programas de Customer Experience Management para el post grado de Esan School of Business.



GONZALO ESTELLA

Gerente de Experiencia de Clientes en Claro Perú y cuenta con una trayectoria de 10 años como líder gerente en el sector corporativo, consultor de empresas y docente en temas de customer experience e innovación. Administrador de la universidad del Pacífico, con Maestría en Design Thinking y Customer Experience por EAE Business School (España).



CRISTIAN ANDRADE

Máster en Business Engineering & TI y Máster en Digital Business Profesional del Management que posee más de 18 años de experiencia en roles ejecutivo, académico y consultor. Actualmente es XM Director desde donde dirige y coordina operaciones de la BPO Regional para impulsar el desarrollo de soluciones y proyectos de Experience Management.

(*) La plana docente es referencial, en caso de que uno de los profesores indicados no pueda dictar en algún momento, será reemplazado por otro profesional de su mismo nivel y trayectoria académica.

INICIO¹

26 de
septiembre
2024

DURACIÓN Y HORARIO²



Duración

5 meses
aproximadamente



Modalidad
Presencial
con opción a
llevártalo online



Frecuencia

Semanal
(lunes y jueves)



Horario

LUN - JUE

7:00 p. m. a
10:30 p. m.

[CONSULTA LOS REQUISITOS DE ADMISIÓN](#)



INVERSIÓN

S/ 6 700

8 % de descuento por pago al contado.

Consulta con la asesora comercial

[CONSULTA NUESTROS PLANES
DE FINANCIAMIENTO](#)



1. Las fechas programadas pueden ser sujetas de cambio con la anticipación necesaria.

2. Para la apertura del programa se debe superar un número mínimo de 20 estudiantes matriculados.



INFORMES E INSCRIPCIONES:

Lima

Ejecutiva comercial: Gisella Tejada
C/ 942 039 224
E/ gtejadac@esan.edu.pe

Arequipa

Ejecutiva comercial: Glendy Torreblanca
C/ 966 955 350 / 990 077 911
E/ gtorreblanca@esan.edu.pe

Trujillo

Ejecutiva comercial: Nicida Méndez
C/ 948 312 846 / 990 077 897
E/ nmendez@esan.edu.pe

Piura

Ejecutiva comercial: Margaret Leandres
C/ 969 724 422 / 990 077 915
E/ mleandres@esan.edu.pe

Ica

Ejecutiva comercial: Melody Candela
C/ 942 046 916
E/ mcandela@esan.edu.pe

Otras provincias

Ejecutiva comercial: Katia Fribourg
C/ 981 713 576
E/ kfribourg@esan.edu.pe

esan.edu.pe

- conexionesan.com
- [@esanperu](https://twitter.com/esanperu)
- [esaneducacionejecutiva](https://www.facebook.com/esaneducacionejecutiva)

Universidad ESAN - RUC: 20136507720

ACREDITACIONES Y MEMBRESÍAS

Miembro de:

