



ESCUELA DE EMPRESAS
Universidad San Francisco de Quito
Educación Empresarial

Customer Experience
Modalidad Presencial

Antecedentes:

Vivimos en un entorno comercial donde el enfoque en productos o servicios se ha transformado hacia la adquisición de soluciones que generen valor para el cliente. Para que este valor deje huella, es imperativo hablar de la experiencia del cliente o enfocarse en lo que se conoce como *Client's Journey*. Los consumidores viven una experiencia de sensaciones en el campo en donde interactúan con las marcas con las que se identifican y se generan expectativas, sentimientos y opiniones que, en caso de ser absolutamente positivas, convierten al cliente en un embajador de la marca; caso contrario, en el promotor de una mala imagen.

Frente a esto, el modelo comercial *Customer Experience*, potencia soluciones y la compra a través de la aplicación de estrategias que generan experiencias memorables.

Objetivos:

- Ofrecer un conjunto de herramientas vanguardistas que permitan captar, retener, potenciar y recuperar clientes en base al modelo *Feel the Field*.
- Promover la participación de un proceso de aprendizaje experiencial y diferente, intenso y dinámico, práctico y desafiante para viajar al mundo del ser humano en su papel de cliente.
- Compartir el sistema de conversión de “clientes prisioneros” a “clientes aliados – embajadores”, utilizando casos aplicables a diversos sectores y giros de negocio.
- Provocar una reflexión profunda acerca de cómo la experiencia del cliente es clave para la cultura organizacional, y fuente de ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

Dirigido a:

Profesionales, emprendedores y funcionarios de cualquier área, con espíritu vanguardista e interesados en desarrollar, fortalecer, o consolidar una cultura con alto enfoque en el cliente.

Contenido de Módulos

Antecedentes de la gestión comercial

Los modelos comerciales de administración de la relación con clientes evolucionan aceleradamente porque la dinámica de toma de decisiones en el proceso de adquisición de bienes o servicios es cambiante. El desafío de satisfacer necesidades a través de un producto o servicio se ha transformado en un desafío orientado a que el conjunto de actividades que vive un cliente alrededor de la compra, su posterior uso y sentimiento posterior, debe ser algo tan espectacular, que exista la conversión en experiencias memorables.



Los pilares del Client's Journey

Este módulo se enfoca en los pasos a seguir para lograr una cultura de experiencias memorables. Se estudia cómo la vinculación para comprender y sentir al cliente, en función de una arquitectura comercial, agrega valor a la relación marca-cliente de forma sostenible.

Recursos de experiencia del cliente

El módulo aborda los aspectos clave relacionados con selección, inducción y entrenamiento sistemático de colaboradores que trabajan en puntos de contacto críticos que afectan a la percepción del cliente. Incluye el análisis de un modelo de *engagement* y los recursos que fomentan experiencias memorables.

Gestión de Client's Journey

Este módulo se enfoca en la formulación, ejecución y control de un programa con enfoque en el cliente. Se estudian los pasos para la formulación de una estrategia coherente, consistente y con estándares medibles, que generen mejores resultados comerciales. Se analizan modelos, estrategias y herramientas necesarias para captar, retener, potenciar o recuperar clientes sobre la base de una inmersión profunda de visualización.

El rol de la innovación

Frente al cambio constante de la realidad comercial, este módulo se enfoca en el estudio de un modelo de cuatro aristas: la propuesta de valor al cliente y su evolución; el tipo de clientes actuales y deseados, las tendencias actuales de comercialización, y el impacto del entorno.

Certificado:

- Este programa equivale a un total de 4.5 *Unidades de Educación Continua (CEU's)*¹.
- Una vez culminado el programa, se otorgará a cada participante un diploma "*Certificado en Customer Experience* con el aval académico de la Universidad San Francisco de Quito.
- El certificado requiere que los estudiantes cumplan con los requerimientos y porcentajes mínimos en asistencia, participación y evaluaciones en cada uno de los módulos (revisar lineamientos del programa).
- De no cumplir con los requisitos y lineamientos académicos, el estudiante obtendrá un diploma de asistencia.

Metodología:

Con el soporte de profesionales con amplia experiencia académica y práctica, el programa incluye la integración de diferentes actividades que promueven el intercambio de conocimientos profesionales, la adquisición de conocimientos adicionales durante las charlas de Artes Liberales & Empresa, y el soporte hacia la transferencia del aprendizaje a la realidad laboral.

Modalidad y Duración

El programa tiene una modalidad presencial, con una duración de 44.5 horas (40 horas de clases presenciales, 4 horas de charlas de artes liberales & empresa y ½ hora de estudio individual autodirigido)

¹ Continuing Education Units (CEU's) según acreditación IACET.



Estructura Académica

En conjunto, los 5 módulos de estudio proponen el cumplimiento de alrededor de 10 objetivos de aprendizaje ser cubiertos en más de 10 unidades y 20 temas.

Evaluaciones:

La evaluación de este programa consiste en la participación y asistencia a las sesiones presenciales (30%) y la elaboración y entrega de un programa de *Client's Journey* al final del certificado (70%).

Recursos y Materiales:

Los recursos de estudio presenciales y virtuales incluyen presentaciones de clase, casos de estudio (*Harvard Business Publishing* en español o inglés), lecturas, mapas conceptuales con recursos interactivos, *papers*, películas y videos, mismos que se encuentran disponibles en la plataforma de educación virtual D2L. El material de clase debe ser estudiado de acuerdo con los lineamientos de cada módulo para asegurar un proceso de aprendizaje exitoso tanto en sesiones presenciales como virtuales.

Actividades:

El certificado cuenta con más de 20 actividades presenciales que incluyen discusiones individuales, trabajos en equipo, actividades experienciales y lúdicas para la aplicación de casos, además de trabajos individuales de aplicación en su realidad laboral (formulación de estrategia de *Client's Journey*).

El programa aplica una metodología activa, participativa y crítica, y vincula la teoría con la práctica.

Escuela de Empresas de la USFQ:

La Escuela de Empresas está acreditada internacionalmente por el *International Association for Continuing Education and Training* (IACET), la acreditadora de educación continua más importante de Estados Unidos y con reconocimiento a nivel mundial; una acreditación bajo los estándares de la *American National Standards Institute* (ANSI) que a su vez representa a la *International Organization for Standardization* (ISO) para educación continua. Debido a ello, la acreditación IACET de este certificado te permite formalizar tus estudios de educación continua a través de la obtención de unidades de educación continua (*continuing education units CEU's*) como medida de desempeño y desarrollo de carrera en el mundo laboral, válidas a nivel internacional. Adicionalmente, cuenta con la acreditación de la *International Society for Performance Improvement* (ISPI), asociación líder y referente en acreditar programas que promueven el mejoramiento del desempeño profesional y organizacional.

La Escuela de Empresas USFQ es reconocida como el número uno en la categoría de educación empresarial del Ecuador². Todos los programas cuentan con el aval académico de la USFQ, reconocida dentro de la categoría A, la más alta del sistema universitario ecuatoriano³. Los resultados obtenidos en la cuarta edición del *QS Latin American University Ranking*⁴ refuerzan el liderazgo de la USFQ como la universidad No. 1 del Ecuador y está dentro de las 100 mejores

² Ranking de Educación Ejecutiva. América Economía (Dic, 2014; Dic 2017; Dic 2014)

³ Consejo de Evaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior. www.ceaaces.gob.ec

⁴ QS Top Universities. www.topuniversities.com



universidades de Latinoamérica, por el *SIR Ibero-American Ranking del SClmago Research Group*.

Beneficios:

- Mejorar la capacidad de solidificar la gestión comercial a través de la formulación y ejecución de una estrategia de *Client's Journey*.
- Aplicabilidad de contenidos a través del uso de materiales y modelos aplicativos como casos de estudio, y actividades lúdicas y experienciales.
- Soporte de profesores y consultores con alta experiencia práctica y académica en *customer experience*.
- Acreditación de la *International Association for Continuing Education and Training* (IACET) y obtención de unidades de educación continua (*Continuing Education Units = CEU's*) reconocidas internacionalmente; acreditación de la *International Society for Performance Improvement* (ISPI), más el aval académico de la USFQ.
- Acceso a la plataforma de educación virtual *Brightspace by Desire2Learn* (D2L); herramienta virtual utilizada en las mejores universidades del mundo que promueve la interactividad, flexibilidad, acceso remoto, disponibilidad de contenido y comunicación efectiva.
- Participación en charlas de artes liberales que fomentan el pensamiento crítico, la creatividad, y la integración de distintas áreas; contribuyendo a un mejor desarrollo profesional.
- Opción de acceder a inscripciones de forma preferencial a programas internacionales con enfoque práctico, durante una semana en *Leadership Management School* (LMS) (Madrid-España), *Webster University* (Missouri – Estados Unidos), Universidad Politécnica de Valencia (Valencia - España) y al diploma internacional *Corporation Innovation and Marketing Trends* organizado por la Escuela de Empresas USFQ en Miami – Estados Unidos.

Condiciones Generales:

- **Lugar:** Universidad San Francisco de Quito (Diego de Robles s/n y Av. Interoceánica).
- **Fecha de inicio y horario:** Lunes, 8 de julio de 2019.
- **Duración:** 44.5 horas (40 horas de clases presenciales, 4 horas de charlas de artes liberales & empresa y ½ hora de estudio individual autodirigido).
- **Horario:** Lunes y miércoles de 18h00 a 22h00. Un sábado al mes de 8h30 a 12h30.

Valor de la Inversión:

La inversión por estudiante es de **USD\$ 1.407 más IVA**.

Contactos:

Servicio al Cliente	Servicio al Cliente	Asistencia Académica
Mary Cruz Dávalos	David Vallejo	Adela Carrasco
escueladeempresas@usfq.edu.ec	dvallejo@usfq.edu.ec	acarrasco@usfq.edu.ec
(02) 2971707	Ext. 1729	Ext. 1753

¡La Escuela de Empresas te da la bienvenida y desea éxitos en tu proceso de aprendizaje!

Creamos riqueza profesional a través de la pasión por aprender, la autogestión y el crecimiento personal

Escuela de Empresas USFQ / Diego de Robles S/N y Av. Interoceánica, Cumbayá
Telf. 02 2971-707 / 0998-343-218 / escueladeempresas@usfq.edu.ec
www.escueladeempresas.com.ec