

96
Horas

Certificación integral en

Experiencia del Cliente y Estrategias Comerciales



 HÍBRIDO - NOCTURNO



FEPADE
DESARROLLO
EMPRESARIAL



Perfil del participante

No requiere de un perfil en específico para participar en este seminario.

Incluye

- ✓ Material didáctico digital
- ✓ Diploma por cada módulo
- ✓ Examen final para ser acreedor de diploma general
- ✓ Graduación si completa todos los módulos del diplomado
- ✓ Refrigerio en cada sesión presencial

Objetivo General

Capacitar a los participantes en la creación de estrategias efectivas que mejoren la experiencia del cliente, integrando herramientas como el Customer Journey Mapping, el servicio al cliente de alta calidad, la inteligencia artificial aplicada y técnicas avanzadas de marketing y ventas, con el fin de optimizar la satisfacción del cliente y maximizar el valor comercial.

Malla Curricular

Módulo	Fechas	Días	Presencial	Virtual	Horarios	Horas clase
Módulo V.	25 de noviembre al 10 de diciembre	lunes a jueves	lunes, martes	miércoles, jueves	6p.m a 8 p.m.	20
Módulo IV.	4 al 19 de noviembre	lunes a jueves	lunes, martes	miércoles, jueves	6p.m a 8 p.m.	20
Módulo III.	14 al 29 de octubre	lunes a jueves	lunes, martes	miércoles, jueves	6p.m a 8 p.m.	20
Módulo II.	23 de septiembre al 7 de octubre	lunes a jueves	lunes, martes	miércoles, jueves	6p.m a 8 p.m.	18
Módulo I.	2 al 16 de septiembre	lunes a jueves	lunes, martes	miércoles, jueves	6p.m a 8 p.m.	18

TASA 0%
Hasta
12 meses sin intereses
con tus tarjetas de crédito



Última fecha de inscripción: 23 de agosto



CX – La Experiencia del Cliente como una estrategia de diferenciación

Módulo 1

Tiempo de Inversión

Inicio: 2 al 16 de septiembre
Lun - Mar (Presencial)
Mie - Jue (Virtual)

Horario: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Duración de clase: 18 horas

Impartido por: Lic. Gerardo Machuca

Contenido

- Experiencia Cliente 360°: Más Allá de las Expectativas
- Fundamentos de Experiencia del cliente: Construyendo Conexiones Memorables
- Experiencia del cliente: Fidelizando a nuestros socios y usuarios
- Dominando las Métricas de Experiencia del Cliente
- CX: Diseño de la experiencia de tu cliente
- Programas de voz del cliente: ¿Cómo implementarlo en tu negocio?



FEPADE
DESARROLLO
EMPRESARIAL



CJM –Creando un Customer Journey Map, el viaje de la experiencia del cliente

Módulo 2

Tiempo de Inversión

Inicio: 23 de septiembre al 7 de octubre
Lun - Mar (Presencial)
Mie - Jue (Virtual)

Horario: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Duración de clase: 18 horas

Impartido por: Lic. Gerardo Machuca

Contenido

- Explora el Viaje del Cliente: Curso de Iniciación al Mapeo
- Experiencial Travesía Estratégica: Curso Práctico para Diseñar
- Experiencias Inolvidables del Cliente
- Customer Journey Mapping para estrategias de marketing
- Optimización de la experiencia del cliente a través del Customer Journey Mapping



FEPADE
DESARROLLO
EMPRESARIAL



SC – Excelencia en el Servicio al Cliente, creando emociones memorables

Tiempo de Inversión

Inicio: 14 al 29 de octubre
Lun - Mar (Presencial)
Mie - Jue (Virtual)

Horario: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Duración de clase: 20 horas

Impartido por: Lic. Gerardo Machuca

Contenido

- Gestión Proactiva en Servicio al Cliente: Anticipando y Excediendo Expectativas
- Servicio al Cliente 4.0: Atendiendo las Expectativas de las Nuevas Generaciones
- Protocolo de Servicios: Elevando la Excelencia en la Atención al Cliente
- Servicio 360°: Transformando Clientes en Embajadores
- Empatía Digital: Conectando con Clientes en la Era Digital



FEPADE
DESARROLLO
EMPRESARIAL



IA – Aplicaciones de Inteligencia Artificial para la experiencia del cliente

Tiempo de Inversión

Inicio: 4 al 19 de noviembre
Lun - Mar (Presencial)
Mie - Jue (Virtual)

Horario: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Duración de clase: 20 horas

Impartido por: Lic. Gerardo Machuca

Contenido

- IA para Marketing: Estrategias Innovadoras para el Éxito Empresarial
- Optimización de Campañas de Marketing con Inteligencia Artificial
- Marketing 4.0: Maximizando el Impacto con IA y Análisis Predictivo
- IA y Personalización en Marketing Digital: Creando Experiencias Únicas para el Cliente
- Introducción a la Inteligencia Artificial en el Mundo del Marketing: Herramientas y Técnicas Avanzadas



FEPADE
DESARROLLO
EMPRESARIAL



MV – Estrategias de Marketing y Ventas centradas en el cliente

Tiempo de Inversión

Inicio: 25 de noviembre al 10 de diciembre
Lun - Mar (Presencial)
Mie – Jue (Virtual)

Horario: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

Duración de clase: 20 horas

Impartido por: Lic. Gerardo Machuca

Contenido

- Ventas de Alto Impacto: Domina el Arte de Persuadir y Triunfar en el Mundo de los Negocios
- Innovación en Liderazgo Comercial: Potencia Tu Equipo para Alcanzar Ventas de Alto Rendimiento
- Ventas que elevan: Estrategias Innovadoras para Ventas Exitosas
- Branding en Acción: Estrategias de Marketing para Construir y Posicionar tu Marca
- Planifica y conquista: Diseñando tu Plan de Marketing para el Éxito Online



FEPADE
DESARROLLO
EMPRESARIAL



Impartido por:

Lic. Gerardo Machuca

20 años de experiencia en investigación de mercados, insights del consumidor y marketing estratégico. Líder de estudios de experiencia del cliente. Conductor de talleres y workshops en CX e investigación cualitativa.

8 años como Docente universitario y maestría en experiencia del cliente, comportamiento del consumidor e investigación de mercados. Reconocimiento como docente destacado 2020 en ESI School of Management.

- Certificado como experto en experiencia del cliente por CXLA (Perú)
- Maestría en Investigación de Mercados (ESIC), Madrid, España
- Maestría en Administración de Empresas – ISEADE-FEPADE, La Libertad, El Salvador
- Licenciatura en Mercadotecnia, Universidad Dr. José Matías Delgado, La Libertad, El Salvador. Reconocimiento como Profesional Distinguido en 2010.



FEPADE
DESARROLLO
EMPRESARIAL

Elije el plan ideal para ti

Individual

- + 1 estudiante
- + \$625 Inversión total
- + 5 meses / 5 pagos

 **\$125 / mes**
Precios incluyen IVA
Tarifa Regular

[Inscríbete a Individual](#)

AHORRO \$125 p/p

Bussines

- + Desde 3 estudiantes en adelante
- + \$500 Inversión total por estudiante
- + 5 meses / 5 pagos

 **\$100 / mes**
Por estudiante
Precios incluyen IVA

 Paquete preferido por grupos de amigos o empresas.

[Inscríbete a Bussines](#)

AHORRO \$50 p/p

Dúo

- + 2 estudiante
- + \$575 Inversión total por estudiante
- + 5 meses / 5 pagos

 **\$115 / mes**
Por estudiante
Precios incluyen IVA

[Inscríbete a Dúo](#)

(Puedes presionar los botones)





Para mayor información:

 +503 7680 7957
 ventas@fepade.edu.sv

 +503 7680 2579
 kperez@fepade.edu.sv