

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 de perfecta para vivir la transformación digital.

Con el respaldo de empresas como **Postobón, Bancolombia, Grupo Bios y Sura**, este máster te conecta con los protagonistas del cambio empresarial.

MIEMBROS FUNDADORES



GLOBAL MANAGEMENT PROGRAM + MÁSTER CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

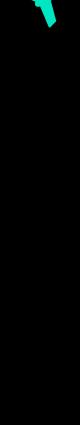
¿QUÉ VAS A LOGRAR?

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

- Desarrollar una visión estratégica de la experiencia del cliente como generadora de valor.
- Líder de 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.

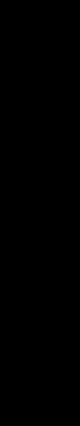
- Líderes que impactan la experiencia del cliente, desde cualquier área de la organización.
- Responsable de marketing, experiencia, servicio, producto e innovación.
- Directivos que buscan incorporar el enfoque customer centric en la estrategia empresarial.
- Consultores y líderes de proyectos enfocados en experiencia del cliente y transformación organizacional.
- Profesionales y emprendedores que desean diferenciarse a través de la experiencia.

LO QUE NOS DIFERENCIAN



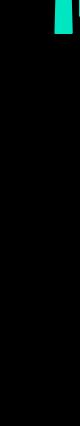
VISIÓN INTEGRAL

del negocio digital



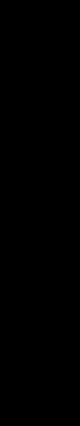
METODOLOGÍA PRÁCTICA

con retos empresariales reales



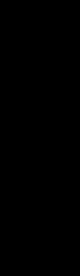
CASOS DE EMPRESAS LÍDERES

en Latinoamérica y Europa



ACOMPAÑAMIENTO PERSONALIZADO

y ruta de liderazgo



INMERSIÓN INTERNACIONAL

en Madrid

ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

- Aprobación de los 5 módulos del **Global Management Program (GMP)**.
- Participación en la **Inmersión Internacional** en Madrid en la fecha programada.
- Entrega y aprobación del **Trabajo Final de Máster (TFM)** en la fecha programada.

En esta experiencia, los estudiantes trabajan en equipo para desarrollar un proyecto estratégico de **Customer Experience Management**, aplicando los conceptos, modelos y herramientas aprendidos 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 diversos, fortalecer habilidades colaborativas y generar soluciones con impacto tangible en el entorno emprendedor y empresarial.

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 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 aprendidos 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 diversos, fortalecer habilidades colaborativas y generar soluciones con impacto tangible en el entorno emprendedor y empresarial.

FUTURO PROFESIONAL

TU FUTURO PROFESIONAL COMIENZA AQUÍ

EMPRENDIMIENTOS Y STARTUPS • **EMPRESAS CONSOLIDADAS**

Este máster te prepara para LIDERAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE en cualquier entorno.

APRENDIZAJE PRÁCTICO

Conecta marca, emociones y experiencia para diseñar estrategias de marketing experencial que fortalezcan la relación con el cliente y la diferenciación.

ENFOQUE GLOBAL

Convierte marcas, emociones y experiencia para diseñar estrategias de marketing experencial que fortalezcan la relación con el cliente y la diferenciación.

FORMACIÓN CONECTADA CON EL MUNDO EMPRESARIAL

Conecta marca, emociones y experiencia para diseñar estrategias de marketing experencial que fortalezcan la relación con el cliente y la diferenciación.

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 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

ESTRATEGIA EMPRESARIAL Y HABILIDADES DIRECTIVAS PARA CXM

Fortalece tu visión estratégica y tus habilidades directivas para liderar la gestión de la experiencia del cliente con impacto en el negocio.

MÓDULO 2: MODELO CUSTOMER CENTRIC Y FUNDAMENTOS CXM

Convierte las bases del modelo customer centric que transforme la cultura y la toma de decisiones en la organización.

MÓDULO 3: DISEÑO Y GESTIÓN DE EXPERIENCIAS OMNICANALES

Diseña y gestiona experiencias end-to-end coherentes, integrando canales, procesos y personas para mejorar resultados y fidelización.

MÓDULO 4: MARKETING EXPERICIAL

Conecta marca, emociones y experiencia para diseñar estrategias de marketing experencial que fortalezcan la relación con el cliente y la diferenciación.

MÓDULO 5: TECNOLOGÍA, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y GOBERNANZA DE DATOS

Aplica tecnología, IA y datos para personalizar experiencias, optimizar decisiones y gestionar la experiencia del cliente de forma medible y escalable.

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 MAYO 2026

FECHA FIN JUNIO 2027

INMERSIÓN INTERNACIONAL 21 al 25 de septiembre 2026

INICIA TU FUTURO AHORA!

Conoce más en:

¿MÁS INFORMACIÓN?

Conoce más en:

www.esic.co

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

RECONOCIDO INTERNACIONALMENTE

ALTAMENTE VÁLIDO

ESTRATEGIA EMPRESARIAL Y HABILIDADES DIRECTIVAS PARA CXM

Fortalece tu visión estratégica y tus habilidades directivas para liderar la gestión de la experiencia del cliente con impacto en el negocio.

MÓDULO 2: MODELO CUSTOMER CENTRIC Y FUNDAMENTOS CXM

Convierte las bases del modelo customer centric que transforme la cultura y la toma de decisiones en la organización.

MÓDULO 3: DISEÑO Y GESTIÓN DE EXPERIENCIAS OMNICANALES

Diseña y gestiona experiencias end-to-end coherentes, integrando canales, procesos y personas para mejorar resultados y fidelización.

MÓDULO 4: MARKETING EXPERICIAL

Conecta marca, emociones y experiencia para diseñar estrategias de marketing experencial que fortalezcan la relación con el cliente y la diferenciación.

MÓDULO 5: TECNOLOGÍA, INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y GOBERNANZA DE DATOS

Aplica tecnología, IA y datos para personalizar experiencias, optimizar decisiones y gestionar la experiencia del cliente de forma medible y escalable.

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 MAYO 2026

FECHA FIN JUNIO 2027

INMERSIÓN INTERNACIONAL 21 al 25 de septiembre 2026

INICIA TU FUTURO AHORA!

Conoce más en:

¿MÁS INFORMACIÓN?

Conoce más en:

www.esic.co

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

RECONOCIDO INTERNACIONALMENTE

ALTAMENTE VÁLIDO

ESTRATEGIA EMPRESARIAL Y HABILIDADES DIRECTIVAS PARA CXM

Fortalece tu visión estratégica y tus habilidades directivas para liderar la gestión de la experiencia del cliente con impacto en el negocio.

MÓDULO 2: MODELO CUSTOMER CENTRIC Y FUNDAMENTOS CXM