



CURSO PRESENCIAL

Customer Journey:

*Estrategias que conectan con
Consumidores para generar
Crecimiento Sostenido*

13 - 15 MAYO

09:00 a 13:00 hrs.

Sede ICARE

2 Sesiones



Objetivos *del Programa*

Entregar herramientas teórico-prácticas para comprender mejor a nuestros clientes, y diseñar experiencias más efectivas fortaleciendo su relación con la marca. A través de metodologías adaptadas de grandes compañías internacionales, los participantes aprenderán a crear conexiones estratégicas, acercándose a sus diferentes tipos de consumidores, y optimizando cada interacción de la ruta del cliente.

Metodología:

Este curso combina un enfoque teórico con la aplicación práctica de herramientas concretas, utilizadas por grandes empresas a nivel internacional, para optimizar la experiencia del cliente y fortalecer su conexión con la marca.

A lo largo del programa, los participantes explorarán conceptos clave sobre tendencias de consumo, definición de buyer personas y mapeo del Customer Journey, para luego aplicarlos en la realidad de su negocio. A través de ejercicios guiados, casos prácticos y dinámicas colaborativas, cada participante podrá identificar oportunidades de mejora y diseñar un plan de acción personalizado para su negocio, asegurando que los aprendizajes se traduzcan en estrategias efectivas y aplicables.

El objetivo es que los participantes no solo comprendan mejor a los clientes de sus empresas, sino que cuenten con herramientas prácticas y accionables que les permitan diseñar experiencias más efectivas y generar conexiones estratégicas de alto impacto.

Objetivos *del Programa*

Dirigido a:

Este curso está diseñado para empresas que buscan fortalecer su conexión con los clientes y optimizar su experiencia de marca a través de estrategias efectivas y aplicables. Está especialmente dirigido a líderes y equipos de áreas comerciales, marketing, experiencia de cliente e innovación, que buscan generar relaciones más certeras y estratégicas con sus consumidores y/o clientes.

Este programa entrega herramientas clave para que las organizaciones no solo comprendan mejor a sus clientes, sino que también traduzcan ese conocimiento en acciones concretas que impulsen su crecimiento y competitividad.



Contenidos

del Programa

Conectando con el Consumidor

- Principales tendencias y factores que moldean el comportamiento del cliente.
- Definición estratégica del Buyer Persona y su impacto en la toma de decisiones.
- Construcción de perfiles de cliente, utilizando Mapas de Empatía.

Mapeo del Customer Journey

- Ejercicio práctico: diseño y análisis de la ruta del consumidor, identificando los puntos clave de contacto y momentos de decisión.
- Evaluación Interna: detección de brechas y oportunidades de mejora en la experiencia actual.

De la teoría a la acción

- Buenas prácticas para ejecución: cómo transformar hallazgos en estrategias efectivas.
- Priorización estratégica: identificación de oportunidades de alto impacto y definición de objetivos accionables.



Relatora
**Valentina
Fabres B.**

Ingeniera Comercial de la Pontificia Universidad Católica de Chile, con un Diplomado en Big Data en Gestión Comercial en la misma institución. Cuenta con una sólida trayectoria en marketing y estrategia comercial, habiendo trabajado en empresas multinacionales como Unilever, Thule, compañías familiares y emprendimientos, lo que le ha permitido combinar metodologías de grandes corporaciones con la agilidad y cercanía de empresas de distintos tamaños.

Es socia fundadora de Intervention Co., consultora especializada en estrategia de negocio y marketing, donde asesora a compañías en el diseño de estrategias basadas en un profundo entendimiento del consumidor, optimizando su relación con la marca y su impacto en el negocio. Han trabajado con empresas de diversas escalas y en variados países de Latinoamérica, desde emprendimientos y hubs de emprendedores, hasta empresas grandes como Agrosuper y Softys.

Información *e inscripciones*

Fecha de inicio	Martes 13 de mayo de 2025
Fecha de término	Jueves 15 de mayo de 2025
Días	Martes y Jueves
Horario	09:00 a 13:00 hrs. (Café de bienvenida 8:45 hrs.)
Duración	8 horas (2 sesiones de 4 horas cada una)
Modalidad	Presencial
Lugar	Sede ICARE (Apoquindo 3650, piso zócalo, Las Condes)
Valor general	\$240.000
Valor Socios de ICARE	\$180.000
Descuentos	10% de descuento por 5 o más inscripciones

**+ INFO
& INSCRIPCIONES**

INSCRIPCIONES A:

Capacitación ICARE Ltda.

RUT: 76.619.580-6

Teléfonos: 2 2280 5311 - 2 2280 5329

Email: seminarios@icare.cl