

CURSO PRESENCIAL

El Viaje del Cliente

*Mapeo y optimización de la
experiencia con herramientas de IA*

18 - 20 NOV

9:00 a 13:00 hrs.

Sede ICARE

2 sesiones

Objetivos del Programa

Objetivos:

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 y herramientas de IA, 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. 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.

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 mediante el uso de la IA. 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

- Tendencias y factores que moldean el comportamiento del cliente y su relación con las marcas en la era de la IA.
- Definición estratégica del Buyer Persona
- Construcción de perfiles de cliente utilizando Mapas de Empatía e IA.

Mapeo del Customer Journey

- Marco teórico: Customer Journeys como herramienta para la mejora de la experiencia del cliente.
- Ejercicio práctico: modelado de la ruta del consumidor identificando los puntos clave de contacto y momentos de decisión.
- Repaso de herramientas de IA que impactan en la mejora de la experiencia del cliente.

De la Teoría a la Acción

- Evaluación interna, detección de brechas y oportunidades de mejora en la experiencia actual.
- Definición de próximos pasos y priorización estratégica



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.

78.94

Información

e inscripciones

Fecha de inicio	Martes 18 de noviembre de 2025
Fecha de término	Jueves 20 de noviembre de 2025
Días	Martes y jueves
Horarios	9:00 a 13:00 hrs.
Lugar	Sede ICARE (Av. Apoquindo 3650, of 001, Las Condes)
Duración	8 horas (2 sesiones de 4 horas c/u)
Valor general	\$240.000
Valor Socios 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