



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.

# Información *e inscripciones*

<b>Fecha de inicio</b>	Martes 18 de noviembre de 2025
<b>Fecha de término</b>	Jueves 20 de noviembre de 2025
<b>Días</b>	Martes y jueves
<b>Horarios</b>	9:00 a 13:00 hrs.
<b>Lugar</b>	Sede ICARE (Av. Apoquindo 3650, of 001, Las Condes)
<b>Duración</b>	8 horas (2 sesiones de 4 horas c/u)
<b>Valor general</b>	\$240.000
<b>Valor Socios ICARE</b>	\$180.000
<b>Descuentos</b>	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](mailto:seminarios@icare.cl)