



**MARKETING Y COMUNICACIÓN**



# De Clientes a Fans

**FECHA:** 27 de marzo

# Acerca del Curso

La Experiencia de Cliente (CX) es un sistema estratégico capaz de transformar un negocio. Las organizaciones que se diferencian son aquellas capaces de alinear propósito, cultura, personas, procesos y métricas.

Este curso entrega una hoja de ruta para diseñar, ejecutar y medir una estrategia basada en el framework Onda del Cliente con foco en cinco dimensiones: Identidad única, Impulso organizativo, Implicación de las personas, Interacciones e Interpretación y acción.

Los participantes aprenderán a conectar la experiencia con la cultura organizacional y los resultados de negocio para tener fans de su marca.

## RELATORA



### Marisa Cozak

Directora ejecutiva de  
DEC Chile

Licenciada en Sistemas y MBA en dirección de negocios. Actualmente, Directora ejecutiva de DEC Chile, consultora y speaker especializada en Experiencia de Cliente, con amplia trayectoria acompañando a empresas de América Latina en el diseño de estrategias centradas en las personas y en la gestión de métricas de CX accionables.

Combina su experiencia en gestión de clientes, procesos y coaching para ayudar a las organizaciones a transformar datos en decisiones, cultura y resultados.

# Objetivos Generales

Diseñar una estrategia integral de Experiencia de Cliente que permita transformar la CX en un sistema de gestión del negocio, alineando cultura, personas, procesos y métricas para generar lealtad y resultados sostenibles.

# Objetivos Específicos

**Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de:**

1. Comprender la Experiencia de Cliente como un sistema integrado y no como iniciativas aisladas.
2. Aplicar el framework La Onda del Cliente para diseñar una hoja de ruta clara y accionable de CX.
3. Tangibilizar propósito, valores y propuesta de valor en una identidad de experiencia coherente.
4. Diseñar journeys y estándares de experiencia alineados a segmentos y momentos de la verdad.
5. Medir la experiencia del cliente e integrar la voz del cliente en la toma de decisiones.
6. Conectar la gestión de CX con resultados de negocio, lealtad y mejora continua.

# Dirigido a

Líderes de negocio y C-Level: altos directivos que deben alinear estrategia, cultura y resultados con foco en el cliente.

Responsables de CX, Marketing y Servicio: líderes que deben convertir el framework en proyectos, journeys y estándares operativos.

Líderes de Personas y Operaciones: áreas que alinean cultura interna, habilidades y procesos.

Mandos medios y champions de CX: líderes de equipos de cara al cliente que actúan como embajadores del modelo y lo traducen a la operación diaria.

# Contenido del Curso

## MODULO 1

### Identidad única

Propósito, valores y propuesta de valor  
Cómo tangibilizar la identidad en la experiencia del cliente

## MODULO 2

### Impulso organizativo

CX como prioridad estratégica  
Gobierno, recursos y patrocinio directivo

## MODULO 3

### Implicación de las personas

Alineación entre experiencia de empleado y cliente  
Movilización de equipos  
Rol de RR.HH. en la experiencia objetivo

## MODULO 4

### Interacciones

Diseño del journey del cliente  
Segmentos y momentos de la verdad  
Estándares de experiencia, omnicanalidad y empowerment

## MODULO 5

### Interpretación y acción

Medición de la experiencia  
Voz del cliente  
Conversión de insights en planes de mejora e innovación  
Conexión de CX con resultados de negocio

# Metodología

El curso se desarrolla mediante una metodología expositiva–aplicada, combinando:

- Presentación conceptual del framework La Onda del Cliente.
- Análisis de casos y situaciones reales de organizaciones.
- Ejercicios prácticos para diseñar journeys, estándares y sistemas de medición.
- Espacios de reflexión y discusión orientados a la aplicación directa en la realidad de los participantes.

La metodología está orientada a entregar herramientas concretas y aplicables para el diseño y gestión de la Experiencia de Cliente.

## Beneficios

- Diseñar una hoja de ruta clara y accionable de Experiencia de Cliente.
- Entender la CX como un sistema de gestión integral.
- Medir la experiencia y convertir insights en decisiones y mejoras reales.
- Conectar la CX con resultados de negocio y lealtad del cliente.

**Resultado esperado:** Al finalizar el curso, los participantes contarán con un marco integral para diseñar, gestionar y medir la Experiencia de Cliente como un sistema de transformación organizacional, fortaleciendo la alineación entre estrategia, cultura y resultados.



# Acerca de la Academia ICARE

En ICARE creemos que el crecimiento sostenible de Chile comienza con el crecimiento de sus personas.

*“En ICARE tenemos una convicción profunda: cuando las personas crecen, Chile crece. Y la Academia ICARE existe para acelerar ese crecimiento y acompañarte en ese camino”.*

**Bernardita Errázuriz**

Directora de Academia ICARE

La **Academia ICARE** materializa esta convicción a través de una propuesta formativa orientada a fortalecer la excelencia empresarial y contribuir activamente al desarrollo del país.

Nuestros programas de educación continua están diseñados para profesionales y líderes que buscan actualizarse, reflexionar y actuar en contextos complejos y cambiantes.

Los cursos se caracterizan por ser ágiles, flexibles y pertinentes, transformando capacidades en acción y aprendizajes en impacto, e impulsando procesos donde la tecnología y la dimensión humana se potencian de manera integrada.

Este curso forma parte de la **vertical Marketing y Comunicaciones**, cuyo propósito es desarrollar estrategias de marketing y comunicación que integren datos, relato y propósito, permitiendo a las organizaciones construir marcas coherentes, reputaciones sólidas y relaciones de confianza con sus audiencias clave.

# Información General

## FECHA DE REALIZACIÓN

Viernes  
27 marzo

## HORARIO

9:00 a 13:00  
horas

## DURACIÓN

4 horas  
1 sesión

## MODALIDAD

Presencial

## DESCUENTO

10% por 5 o  
más inscripciones

## VALOR GENERAL

\$260.000

## VALOR SOCIO

\$182.000

## +Info

DIRECCIÓN: El Golf 40, Piso Zócalo. Las Condes. Santiago - Chile

TELÉFONOS: +56 2 2280 5329 / +56 2 2280 5311

MAIL: [icare@icare.cl](mailto:icare@icare.cl)

WEB: [www.icare.cl](http://www.icare.cl)



Las actividades de la Academia ICARE no son conducentes al otorgamiento de un título o grado académico. El inicio del programa estará sujeto a un número mínimo de participantes. En caso de no alcanzarse, ICARE se reserva el derecho de suspender su realización.