



**CX & Service Marketing:  
Diseño de Experiencias con Valor**

*Virtual*

# CX & Service Marketing: diseño de Experiencias con Valor

## Acerca del programa

El marketing de servicios presenta desafíos diferentes a los del marketing tradicional, que fue construido en base a la experiencia del trabajo con productos físicos. A su vez, dada la evolución del mercado, cada vez es más difícil separar “productos” y “servicios” puros, dado que la “capa” de estos últimos es cada vez más relevante. Los cambios en la tecnología también plantean desafíos sobre cómo brindarlos de la mejor manera.

En este ciclo se trabajará sobre el marketing de servicios teniendo en cuenta el centro en el cliente y su experiencia, las características de los distintos canales y el aporte de herramientas provenientes de las metodologías ágiles centradas en la experiencia, como el design thinking, para que los participantes tengan una mirada fresca, de descubrimiento sobre las necesidades de los distintos públicos.

**Inicio: 20 de octubre**

**Finalización: 17 de noviembre**

**Clases: Lunes, de 19 a 22 hs.**

# Objetivos del Programa

## Generales:

- Conocer los fundamentos del marketing en general y en particular aplicados a servicios.
- Integrar la visión customer centric.
- Incorporar herramientas provenientes de las metodologías ágiles y del visual thinking.
- Conocer y aplicar principios de CX.
- Trabajar con IA y tecnología vinculada como el sistema Oculus.

## Específicos:

- Comprender cómo el marketing de servicios agrega valor a la actividad de los distintos roles de la empresa.
- Analizar los modelos de trabajo actuales de los participantes.
- Incorporar herramientas específicas como Design Thinking.
- Trabajar sobre habilidades puntuales relacionadas con servicios.
- Reflexionar sobre la mirada del consumidor.
- Identificar oportunidades de mejora basadas en herramientas como el Customer journey map.

## ¿Por qué elegir Educación Ejecutiva en UADE Business School?

- Respaldo de la Fundación UADE.
- Más de 60 años enseñando gestión de negocios.
- Más de 30 años en la capacitación de líderes y ejecutivos.
- Enseñanza orientada a la aplicación de conceptos en el ámbito profesional.
- Contenidos actualizados según las últimas tendencias y el desarrollo de mejores prácticas del mercado.
- Toma de decisiones gerenciales utilizando el método del caso.
- Interacción permanente entre docentes y participantes, enriqueciendo así la experiencia de capacitación.
- Docentes con vasta trayectoria profesional y gerencial.
- Infraestructura tecnológica de primer nivel.

## Nuestros Valores y Competencias

- Trabajo en Equipo.
- Integración.
- Empoderamiento.
- Responsabilidad Social.
- Transformación de la Realidad.
- Gestión del Cambio.
- Creación de Valor
- Innovación.
- Liderazgo.
- Proactividad.
- Flexibilidad.
- Actualización.
- Toma de Decisiones.
- Emprendedurismo.

## ¿Qué beneficios ofrece este Programa?

- Mejorar el perfil profesional.
- Obtener herramientas para alcanzar el siguiente nivel en la organización.
- Superarse personal y laboralmente.
- Apalancar el crecimiento.
- Alcanzar nuevos desafíos, proyectos y responsabilidades.
- Desarrollar el potencial creativo e innovador..

# Objetivos del Programa

## Destinatarios

- Referentes, mandos medios y equipos que trabajan en áreas de ventas.
- Miembros de áreas de la compañía que representan asociaciones clave en el proceso de ventas y en la generación de la propuesta de valor de la compañía.
- No es necesario conocimientos avanzados en tecnología o sistemas.

## Metodología de enseñanza

- a) Clases sincrónicas semanales con TEAMS, de 3 horas.
- b) Foros de análisis y debate colaborativo de temas (puede ser individual o grupal).
- c) Trabajo en Equipo con transferencia al contexto puesto/área/ organización/ sector/industria.
- d) Lectura de capítulos de libros, artículos de publicaciones de negocios y notas técnicas.

# Plan de estudio

## Unidad 1: Fundamentos del Marketing

- Definiciones.
- Evolución.
- Principios del marketing.
- Canales.

## Unidad 2: El Marketing de Servicios

- Particularidades de los servicios.
- Manejo de la demanda en servicios.
- Gestión de expectativas.
- Leyes de servicios.
- On – offline.

## Unidad 3: Agilidad y Servicios

- Fundamentos de las metodologías ágiles.
- El centro en el cliente y en las personas.
- Design thinking.
- Introducción a la creatividad.
- Herramientas para el desarrollo creativo aplicadas a servicios.
- Visual thinking y mapas de usuarios.
- Principios de CX.
- Aplicación de las herramientas al caso de la compañía.

## Cuerpo docente



### MARIO BRAGA

- MBA en Marketing, Economista.
- Amplia experiencia regional en marketing y consultoría centrada en innovación en sectores como tecnología, servicios y consumo masivo como BDO, Natura Latin America y Microsoft Latam, así como en pequeñas y medianas empresas.
- Experiencia previa: MS&L/ Publicis Groupe, Grupo Clarín, BCRA. Profesor de posgrado y maestría en UADE Business school, UDE (Uruguay), IES abroad, entre otros.

## Requisitos de Admisión

- Completar la solicitud de Admisión.
- Presentar Currículum Vitae.
- Entrevista de admisión, en caso de ser requerida.

## Condiciones de Evaluación y Certificación

Quienes cumplan con el 75% de asistencia a las clases del programa recibirán su certificado de Participación.

## Valor y forma de pago del programa

Consultar en:



[posgrados@uade.edu.ar](mailto:posgrados@uade.edu.ar)



11 6210-4814

*Cursos y programas que no constituyen carreras de posgrado en los términos del Art. 39 de la Ley de Educación Superior Nº 24.521 y de la Resolución Ministerial 160/11.*

*La Universidad se reserva el derecho de realizar los cambios que considere necesarios respecto de fechas, docentes y aranceles.*





**UADE BUSINESS SCHOOL**



Lima 757 / Libertad 1340 (CABA)



[uade.edu.ar/sites/business-school/capitacion-ejecutiva/](http://uade.edu.ar/sites/business-school/capitacion-ejecutiva/)

