

IEBS apuesta por la automatización de la Experiencia del Cliente como futuro del Marketing

La escuela de negocios crea el primer programa especializado en Digital Customer Experience Management

La escuela de negocios IEBS Business School amplía su oferta formativa para este curso académico con el Programa Ejecutivo en Digital Customer Experience. El primer postgrado del mercado que da respuesta a la demanda creciente de expertos que dominen esta disciplina y que administren el Customer Journey en Internet y el uso de herramientas de automatización de la Experiencia de Cliente, desde la primera hasta la última interacción con la marca.

El plan de estudios persigue que los alumnos aprendan a integrar y gestionar campañas Cross Channel, crear una Experiencia de Cliente diferencial y homogénea y alinear a la organización en un proceso de implementación de estrategias CX. En definitiva, adquirir las habilidades necesarias para convertirse en expertos en Digital Customer Experience y Analítica de Datos.

El equipo docente está formado por profesionales punteros del sector, como Juan Manuel Martí, Director de Omni Campaign y del propio programa, Patricia Jiménez Morente, Directora de Marketing y Comunicación en MetLife para Iberia, o Juan Antonio Galindo Torres, Inversor en Empresas de Tecnología Digital.

Para el desarrollo de este programa, IEBS ha contado con el apoyo y la colaboración de Omni Campaign, compañía experta en diseño de experiencias de cliente únicas, y DEC (Asociación para el Desarrollo de Experiencia de Cliente), impulsada por profesionales que lideran el área de Experiencia de Cliente en el mercado español.

“El futuro del marketing digital pasa por adaptar nuestras estrategias digitales a una cultura de empresa que se centre en las expectativas del cliente, con el objetivo de crear una experiencia omnicanal única que le enamore, le haga quedarse con nosotros y, como no, que recomiende nuestra marca ante otros potenciales clientes”, afirma Juan Manuel Martí, director del Programa Ejecutivo en Digital Customer Experience de IEBS.

Las consultoras Forrester y Gartner predicen que, en unos pocos años, el cliente acabará gestionando el 85% de sus relaciones con las marcas sin interactuar con un ser humano. Una tendencia que los expertos ya consideran como el futuro del marketing digital es el Digital Customer Experience Management, la disciplina que reúne el conjunto de estrategias que tienen como objetivo analizar, automatizar, monitorizar y organizar todas las interacciones con el consumidor, antes, durante y después de la relación con la marca.

“Según Gartner, ahora más que nunca, es el momento de formarse y adoptar en este tipo de

estrategias en las organizaciones, ya que el poder del cliente en canales digitales tiene hoy en día mucho peso y seguirá aumentando considerablemente en los próximos años”, asegura Martí.

Con este Postgrado, que dará comienzo el próximo 26 de octubre, IEBS pone el foco en la automatización de la CX.

Para más información del Postgrado:

<http://www.iebschool.com/programas/postgrado-digital-customer-experience-management/>

Sobre IEBS Business School

IEBS, la escuela de negocios de la innovación y los emprendedores, nace en 2009 con el objetivo de ofrecer una alternativa real a las escuelas de negocios tradicionales, con una apuesta por la innovación en el aprendizaje, los emprendedores, la ética y la sostenibilidad. Hoy en día, es reconocida como la escuela de negocios de nueva generación más innovadora, habiendo sido escogida por el Fecyt como uno de los perfiles más innovadores, y apareciendo en el ranking de escuelas de negocios que elabora el CSIC como la 1ª exclusivamente online y la 9ª mejor escuela de negocios de España.

Datos de contacto:

IEBS Business School

La Escuela de Negocios de la Innovación y los Emprendedores

935 035 579

Nota de prensa publicada en: [Barcelona](#)

Categorías: [Marketing E-Commerce](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>