



**MCX** es una comunidad de profesionales del Marketing, dedicada a impulsar la actualización y crecimiento de todos sus miembros, crear conexiones de calidad, y contribuir al fortalecimiento de la industria.

Te invitamos a revisar nuestros cursos disponibles para que continúes tu crecimiento profesional y/o el de tu equipo.

**Encuentra los cursos que ayuden a seguir creciendo.**

### Contactos

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979  
sgarcia@mcx.com.mx

Arturo **Castillo**  
+52 81 8093 3993  
acastillo@mcx.com.mx

# Deja de perder clientes, Curso para mejorar tu servicio

TEMAS que CUBRIMOS:

- Contexto e importancia de un buen Servicio a Clientes
- Retorno económico del Servicio
- Obteniendo la Voz del Cliente: guía para que lo implementes, NPS, CSat, CES, Cultura Interna.

## Mauricio Alanís



El instructor es CX EXPERTO, socio y director de aaga, una firma consultora con 25 años de experiencia abordando retos estratégicos y de marketing. Apasionado por ayudar en la transformación de las organizaciones hacia una cultura cliente céntrica. En los últimos 15 años ha ayudado a ejecutivos de empresas *como tú* a orientarse más a sus Clientes, a diseñar y a desarrollar una experiencia al cliente superior, implementando un programa sencillo y práctico, pero sobre todo efectivo de **Experiencia al Cliente**.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306



# MÓDULO 1 Y 2

## Negociaciones exitosas (Karrass)

### Objetivo:

Aprenderá los fundamentos de la negociación profesional bajo el enfoque de la escuela Karrass, teniendo en cada sesión prácticas profesionales bajo la técnica de Psicodrama de casos reales de negociación.

### Marco Sáenz



El instructor es un consultor experto en Ventas, Marketing y Servicio al Cliente con más de 35 años de experiencia trabajando con clientes en México, Estados Unidos, Centro y Sudamérica. Su especialidad es en sistemas comerciales, fuerzas de venta y modelos sistémicos de servicio al cliente. Además, es fundador y director general de MASmarketing Consultores y Masters Marketing, colaborando con Pymes, franquicias y empresas de diversos giros comerciales, industriales y de servicios.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306



## CURSO

### MKTech visionary

# Liderazgo estratégico en proyectos tecnológicos

La tecnología y la mercadotecnia han evolucionado juntas con AdTech y MarTech. Es necesario diferenciarlos para sobrevivir en un ambiente dinámico. La empatía y armonía son importantes y tienen repercusiones más allá del ambiente laboral. También es importante el liderazgo estratégico y una buena gestión de proyectos. Se presentarán life hacks que ayudarán la gestión de proyectos y la implementación de tecnología para el éxito empresarial.

## Homero Padilla



El instructor es el Director de Tecnologías de la Información en Farmacias del Ahorro, la cadena de farmacias más grande de México. Tiene más de 15 años de experiencia en arquitecturas de TI, mejora de procesos, liderazgo de proyectos de TI y desarrollo ágil. Ha liderado proyectos complejos y de alto impacto para algunas de las empresas más grandes de Monterrey. Como líder de transformación y agente de cambio, es apasionado de alterar, romper y adaptar metodologías para satisfacer las necesidades y objetivos de cada organización y proyecto. Además, desarrolla y guía equipos de alto rendimiento que entregan productos incrementales, utilizables y explotables que cumplen o superan las expectativas de los clientes.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306



# CURSO MARKETING METRICS

## Objetivo:

Conocer las principales herramientas de medición en el mundo del retail, para una toma de decisiones óptima

## Eduardo Pérez



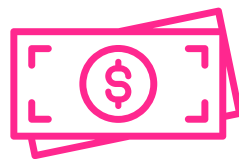
El instructor es un economista y psicólogo con estudios de posgrado en administración e innovación. Ha trabajado en el diseño, generación, análisis y gestión de información de mercado y planeación estratégica por más de 30 años. Ha tenido responsabilidades gerenciales y directivas en áreas como control estadístico, consumer & shopper insights, innovación, revenue management e inteligencia de negocios.

Ha trabajado en empresas multinacionales de consumo masivo como AC Nielsen, Pepsi-GEMEX, Colgate Palmolive e Industrias AlEn. Además, tiene intereses en la actividad cultural como cellista amateur, fotógrafo y creador literario.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

## Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

## Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306

## CURSO

# Estrategia Omnicanal, un desafío organizacional

*La evolución de los negocios requiere priorizar a audiencias y clientes, integrando inteligencia de negocios y omnicanalidad en la estrategia.*

### Objetivo:

Personalizar la experiencia de las audiencias y clientes.  
Crear ecosistemas al servicio de nuestros mercados meta.  
Conectar el mundo offline con el online.

## Raúl García



Es un profesional experimentado en gestión empresarial y desarrollo de equipos. Actualmente es profesor en el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, con experiencia en empresas como Walmart y Sam's Club México. Tiene formación académica en administración y marketing, experto en Retail. Su historial muestra compromiso con el crecimiento empresarial y excelencia operativa.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306

# MÓDULO 1 Y 2

## Formación de vendedores profesionales

### Objetivo:

El curso enseña técnicas de venta modernas basadas en el Funnel, desde la prospección hasta las presentaciones de impacto, a través de prácticas reales durante las sesiones. Los tópicos incluyen: ventas como disciplina profesional, perfil del vendedor exitoso, prospección del cliente ideal, presentación de ventas de alto impacto y técnicas de cierre.

### Marco Sáenz



El instructor es un consultor experto en Ventas, Marketing y Servicio al Cliente con más de 35 años de experiencia trabajando con clientes en México, Estados Unidos, Centro y Sudamérica. Su especialidad es en sistemas comerciales, fuerzas de venta y modelos sistémicos de servicio al cliente. Además, es fundador y director general de MASmarketing Consultores y Masters Marketing, colaborando con Pymes, franquicias y empresas de diversos giros comerciales, industriales y de servicios.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306



# MÓDULO 1

## Inteligencia de Negocios

### Objetivo:

Conocer los principios de la inteligencia de negocio basada en ciencia de datos y otras herramientas de inteligencia artificial.

### Emilio Muñoz Cano

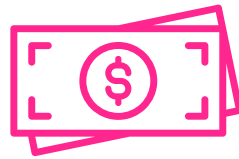


Perfil del Instructor: Gerente de Inteligencia de Negocios en Logrand Entertainment Group con más de 20 años de experiencia en inteligencia de negocios. Es especialista en grandes volúmenes de datos, ciencia de datos, analítica aumentada, gobierno de datos, cultura basada en datos, administración de datos maestros, arquitectura de datos, planeación estratégica y gestión. Posee una licenciatura y una maestría en el Tec de Monterrey, un máster en Business Intelligence por la Universitat de Barcelona y es un Alquimista de Soluciones graduado de la Universidad de la Vida. También es speaker de Big Data, fotógrafo profesional, fotoperiodista y lector empedernido.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306



# MÓDULOS 1 Y 2

## Modelo sistémico de servicio al cliente

### Objetivo:

Los participantes aprenderán a diseñar y establecer un modelo de servicio al cliente basado en el Modelo Sistémico del Servicio al cliente. Los tópicos incluyen la visión endógena y estrategia exógena del servicio al cliente, el desarrollo de un manual de servicio y planes de contingencia, el modelo de las 5 E's para la excelencia en el servicio y un taller práctico del Customer Experience para clientes reales de los participantes.

### Marco Sáenz



El instructor es un consultor experto en Ventas, Marketing y Servicio al Cliente con más de 35 años de experiencia trabajando con clientes en México, Estados Unidos, Centro y Sudamérica. Su especialidad es en sistemas comerciales, fuerzas de venta y modelos sistémicos de servicio al cliente. Además, es fundador y director general de MASmarketing Consultores y Masters Marketing, colaborando con Pymes, franquicias y empresas de diversos giros comerciales, industriales y de servicios.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306

# Diseña la experiencia de tu cliente con CUSTOMER JOURNEY MAPS

Experiencias de Impacto, curso taller presencial.

Descubre los conceptos clave: introducción al customer journey, factores económicos y beneficios del CX, Herramientas de Service Design, construyendo y validando el journey map, buyer persona, acciones para mejorar la experiencia, facilitando sesiones de ideación y diseño. Aprende - Haciendo

## Mauricio Alanís



El instructor es CX EXPERTO, socio y director de aaga, una firma consultora con 25 años de experiencia abordando retos estratégicos y de marketing. Apasionado por ayudar en la transformación de las organizaciones hacia una cultura cliente céntrica. En los últimos 15 años ha ayudado a ejecutivos de empresas *como tú* a orientarse más a sus Clientes, a diseñar y a desarrollar una experiencia al cliente superior, implementando un programa sencillo y práctico, pero sobre todo efectivo de **Experiencia al Cliente**.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306

## CURSO

# Ventas de Alto Impacto

### Objetivo:

Una metodología en ocho pasos para ventas enfocada en el cliente que incluye el perfilamiento y la calificación de clientes, un acercamiento eficaz con inteligencia emocional, el uso de la técnica SPIN para detectar necesidades, la matriz CVB para vender beneficios, tres claves para la gestión comercial efectiva, el manejo de objeciones y cierres efectivos, y una estrategia para la retención y generación de referencias.

## José Luis Oliveros



Es un exitoso Consultor y Coach de Negocios con más de 30 años de experiencia corporativa en empresas multinacionales como Bristol Myers Squibb, Wyeth, Bayer OTC, Yves Rocher (Stanhome), NSP, Grupo Gayosso (Advent) y Banco Azteca. En 2006 fundó Global Win Consulting, una firma de consultoría comercial y aceleración de negocios, especializada en procesos de transformación, institucionalización y reingeniería para más de 85 empresas de diversos sectores. Ha impactado positivamente a una gran cantidad de profesionales de negocios a través del desarrollo de más de 140 proyectos de aceleración, cursos de entrenamiento, programas de coaching, talleres y conferencias. Vive comprometido profundamente con su propósito de agregar valor y perspectiva.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306



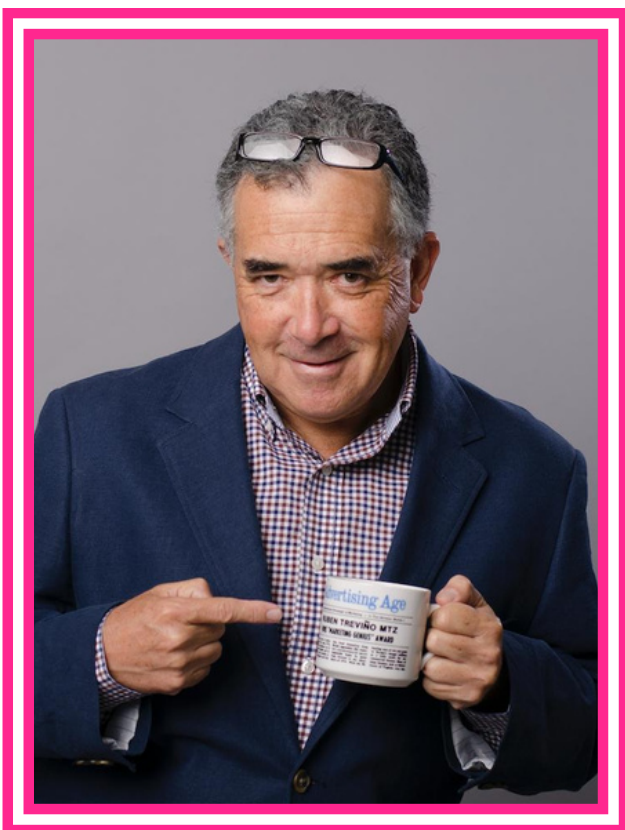
# CURSO

## Marketing Personal

### Objetivo:

El conocimiento y la aplicación de habilidades de marketing personal pueden aumentar la competitividad en el mercado laboral o en la promoción de productos y servicios. Leer y dominar temas de marketing puede tener un alto impacto en la vida personal, considerándose a uno mismo como la "marca" principal.

## Rubén Treviño



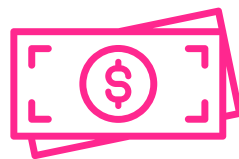
El autor es un experto en marketing y comunicación con experiencia en varios sectores. Es autor del libro "Crea el Proyecto de tu Vida" y ha impartido conferencias y clases magistrales en América Latina, Estados Unidos y Canadá.

Se especializa en coaching para CEOs, estrategias de marca, marketing bicultural y ética en marketing. Es un referente integral en el mundo del marketing.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306

# MÓDULOS 1 Y 2

## Técnicas avanzadas de cierre de ventas

### Objetivo:

Formarse como vendedores consultivos a través del conocimiento y prácticas de los fundamentos de la venta dirigida para mantener clientes a largo plazo y convertirse en un consultor en ventas.

### Marco Sáenz



El instructor es un consultor experto en Ventas, Marketing y Servicio al Cliente con más de 35 años de experiencia trabajando con clientes en México, Estados Unidos, Centro y Sudamérica. Su especialidad es en sistemas comerciales, fuerzas de venta y modelos sistémicos de servicio al cliente. Además, es fundador y director general de MASmarketing Consultores y Masters Marketing, colaborando con Pymes, franquicias y empresas de diversos giros comerciales, industriales y de servicios.

**Formas de pago**, pregunta por precios especiales para equipos, miembros de MCX y paquetes:



Tarjeta de crédito  
y débito



Efectivo



Transfer

### Contacto

Sylvia **García**  
+52 81 1420 8979

### Transfer:

BBVA, Comunidad MCX SC  
clabe: 012580001215417306

