



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

# DESARROLLO — CORPORATIVO

PROGRAMAS PARA EMPRESAS DE RETAIL



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

DESARROLLO CORPORATIVO UC

Dado el dinamismo y las transformaciones que está viviendo la Industria del Retail, **Desarrollo Corporativo de la Escuela de Administración**, ha estado desarrollando temáticas específicas para apoyar a las empresas a ser exitosas en estos procesos de cambio.

---

### **Nuestra misión**

Es ayudar a cumplir los objetivos estratégicos de organizaciones de América Latina mediante programas corporativos diseñados a la medida de sus necesidades específicas.

### **Quienes somos**

El área de la Escuela de Administración UC que se especializa en el diseño e implementación de programas corporativos realizados a la medida

### **Nuestro propósito**

Es contribuir a la transformación de personas, equipos y organizaciones con las que colaboramos.



## INNOVACIÓN

- Innovación corporativa
- Design thinking & lean startup
- Innovación colaborativa
- Cultura organizacional con foco en innovación
- Actualización de tendencias digitales e innovación
- Metodologías ágiles y ejecución de proyectos digitales



## BRANDING Y DISEÑO DE EXPERIENCIAS

- Construyendo marcas de alto valor
- Arquitecturas de marcas
- Extensiones de marcas
- Rol del brand manager
- Valorización económica de marcas
- Marcas sustentables y ciudadanas
- Reposicionamiento de marcas
- Marketing digital y marcas
- Rediseño experiencias de compra
- La ruta de compra omnicanal



## REVENUE MANAGEMENT

- Estrategias de precios en el canal
- Evaluación de promociones
- EDLP vs HI-LO
- Precios dinámicos en retail
- Omnicanalidad y precios
- Estimación de demanda
- Gestión de inventarios



## RELACIÓN PROVEEDOR RETAILER

- Modelo negociación
- Los nuevos desafíos del KAM omnicanal
- Gestión procurement digital
- Category management y rol del capitán de categoría
- Manejo de conflictos en el canal
- Evaluación de desempeño y kpis de canales
- Tecnología y analytics para colaborar en el canal





## CONDUCTA DEL CONSUMIDOR Y EL SHOPPER

- Insights y los nuevos shoppers
- Customer analytics
- Segmentación por misiones de compra
- Optimización ruta de compra
- Herramientas de investigación del consumidor y del shopper
- Tecnología en el punto de venta y engagement del comprador
- Gestión de Influencers y redes sociales



## MARKETING ANALYTICS Y CRM

- Métricas de clientes: RFM, LTV, NPS y otras
- Micro-conversiones en la ruta de compra
- Análisis de datos en redes sociales y ecommerce
- Modelos predictivos
- Customer Relationship Management:
  - Gestión de la cartera de clientes
  - Captación eficiente de prospectos
  - Rentabilización de clientes
  - Programas de retención y fidelización
  - Winback de ex-clientes



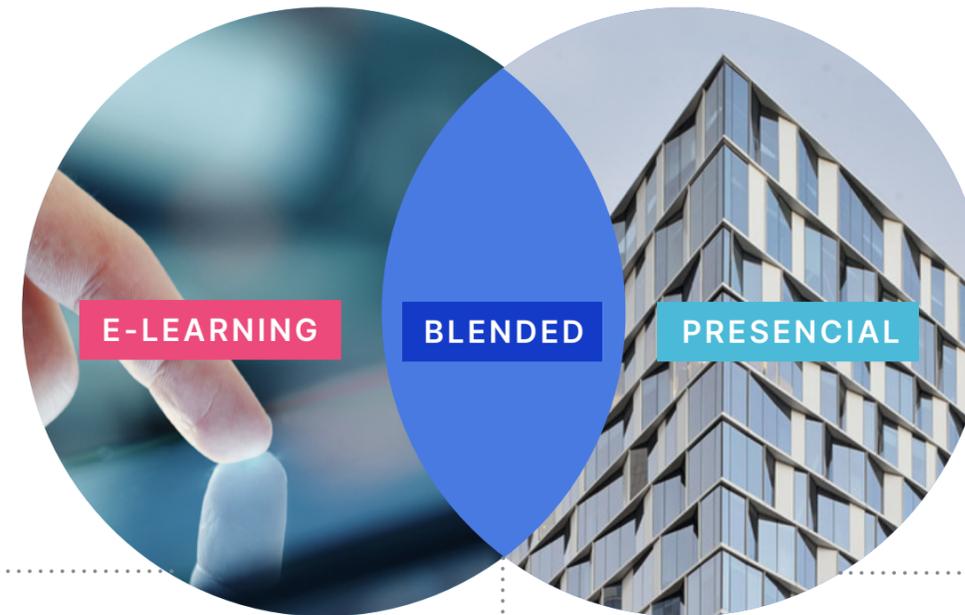
## ECOMMERCE Y OMNICANALIDAD

- Omnicanalidad
- Transformación digital comercial
- Marketing digital y ruta de compra
- B2C ecommerce en contexto de consumo masivo
- D2C: direct to consumer y conflicto en canales
- Modelos de plataformas digitales
- Experiencia de compra y consumo
- Refinando modelos de negocio



# Modalidades

Diseñamos e implementamos programas en tres modalidades



En la **modalidad e-Learning**, las actividades de aprendizaje se implementan en plataformas de gestión del aprendizaje y videoconferencia, tanto de manera sincrónica como asincrónica.

En la **modalidad blended**, las actividades de aprendizaje de los programas corporativos se implementan de manera equilibrada entre las modalidades e-learning y presencial, lo que permite un aprendizaje más efectivo y eficiente

En la **modalidad presencial**, las actividades de aprendizaje de los programas corporativos se implementan en espacios físicos; a lo que se suma material de apoyo que puede ser descargado desde la plataforma de aprendizaje respectiva



# Tipos de programas

En que áreas nos enfocamos





# Algunos de nuestros clientes del sector retail

Quiénes han confiado en nosotros





# Algunos de nuestros profesores



## Andrés Elberg

M.A. in Economics, UC. Master in Public Administration in International Development, Harvard. Ph.D. in Economics, University of California Berkeley. Ingeniero Comercial, UAI. Coordinador de la unidad de estudios del Ministerio de Hacienda. Profesor Escuela Administración UC.



## Bernardita Figueroa

Diseñadora y Master of Business Administration, Pontificia Universidad Católica de Chile. Actualmente es directora de Abastible S.A. Socia y Directora Experience and Service Design, BBK Group. Profesora Escuela de Administración UC.



## Claudio Guzmán

MBA, Ingeniero Comercial y Coach Ontológico Pontificia Universidad Católica de Chile. Diploma en Estrategias de Negocios Digitales, University of Columbia. Ha tenido 20 años de experiencia en Retail en empresas como 3M y Nestlé en cargos locales y globales. Consultor y Director de Empresas. Profesor y Director de Desarrollo Corporativo UC.



## Andrés Ibáñez

MBA, Kellogg School of Business, Northwestern University, EE.UU. Graduado del Programa Liderazgo Integral de University of Notre Dame, EE.UU. Ingeniero Comercial, UC. Profesor y Director Desarrollo Ejecutivo y Director Relaciones Internacionales de la Escuela de Administración UC.



## Pilar Lamana

Ingeniero Comercial, Universidad De Chile. Fue Gerente de Marketing y Directora Nacional de Ventas de Unilever. Directora de empresas. Socia de la empresa Fruzco, (Yogen Fruzz, YouServ, Biancolatte, Boots y Mr Pretzel). Socia de "Go to Market Consulting". Profesora Escuela de Administración UC.





ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN



**Pablo Marshall**

Estadista, Departamento de Estadística, Universidad Católica de Chile; M. Sc. Economía, Departamento de Economía, Universidad de Chile; M. Sc. Estadística, London School of Economics, University of London; Ph. D. Estadística, London School of Economics, University of London. Profesor Escuela de Administración UC.



**Luis Medina**

Estudios de Administración de Empresas y Marketing , Universidad de Chile y Kellogg School of Management, Northwestern University, EE.UU. Programa de Alta Dirección (PADE), Universidad de los Andes Socio Director de LMC Business Consulting Group. Profesor Escuela de Administración UC.



**Gabriel Pagola**

Licenciado en Análisis de Sistemas, UBA, Argentina. VP para Latinoamérica de Braintrust CS a cargo de las operaciones en la región. Especialista en gestión y diseño de modelos de Experiencia de Clientes asesorando en los últimos tiempos a la industria de Banca, Telco y Seguros, en firmas de América Latina (Argentina, Chile, Brasil, Perú, y México) y Europa (Francia, España y Portugal). Profesor Escuela Administración UC.



**Cristian Palacios**

MBA, l'Ecole des Hautes Etudes Commerciales, HEC, Francia. Ingeniero Industrial, Universidad de Chile. Director asociado de Braintrust CS, desarrollando proyectos de Transformación Digital, Big Data y Experiencia de Clientes para INDRA España, Transbank, grupo Falabella y BBVA Argentina. Profesor Escuela Administración UC.



**Hernán Palacios**

M.Sc. in Economics, Duke University, EE.UU. Ingeniero Comercial mención Economía, Universidad de Chile . Consultor y asesor de empresas en estrategia y marketing. Director Diplomado Marketing. Profesor Escuela de Administración UC.



**Francisco Rocca**

Ingeniero Comercial y Contador Auditor, U. de Chile. Consultor de empresas de consumo masivo en temas de marketing. Ha ocupado cargos gerenciales en áreas comerciales y de marketing en empresas líderes de mercado, como The Coca-Cola Company. Profesor Escuela de Administración UC.



**Claudio Saavedra**

Ph.D. Dartmouth University. Biólogo, Universidad de Chile. Socio Director, MIC Consulting, especialista en Marketing Industrial. Autor del libro "El desafío del Marketing para empresas industriales". Profesor Escuela de Administración UC.





ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
FACULTAD DE ECONOMÍA Y ADMINISTRACIÓN

**Andrés Ibáñez**

Director Desarrollo Ejecutivo  
aibanez@uc.cl

**Jacqueline Ghattas**

Subdirectora Desarrollo Corporativo  
jghattas@uc.cl

**Mónica Pacheco**

Analista y Soporte Administrativo  
+56 9 9337 4785 / mpachecor@uc.cl

---

[www.escueladeadministracion.uc.cl](http://www.escueladeadministracion.uc.cl)