



ESPECIALIZACIÓN

Retail Opticanal: Diseño, Implementación y Desafíos

 Modalidad: Online
100% clases en vivo

 29 Setiembre 2025

 40 Horas lectivas

Acercas del Programa



ESPECIALIZACIÓN

Retail Opticanal: Diseño, Implementación y Desafíos



Modalidad Online: Clases en tiempo real

Este programa tiene como objetivo brindar a los profesionales de retail las herramientas estratégicas y operativas para diseñar e implementar una verdadera experiencia de compra opticanal, superando la tradicional visión multicanal u omnicanal. En un entorno donde el cliente espera una interacción sin fricciones, personalizada y consistente entre todos los puntos de contacto físicos y digitales, dominar el enfoque opticanal se convierte en una ventaja competitiva esencial. El programa combina fundamentos teóricos y casos reales, permitiendo a los participantes desarrollar competencias aplicables en sus propios negocios y generar impacto medible en la experiencia del cliente, la eficiencia operativa y la fidelización.

Certificación



CENTRUM PUCP

Programa de Especialización en Retail
Opticanal: Diseño, Implementación y
Desafíos



Objetivos

01

Evaluar el grado de madurez multicanal de una organización para diseñar un modelo opticanal centrado en el cliente.

02

Integrar canales físicos, digitales y humanos mediante herramientas y procesos unificados que aseguren una experiencia de cliente coherente.

03

Diseñar soluciones tecnológicas y de gestión para superar los principales desafíos de implementación opticanal en entornos reales.

Ruta Formativa

1 De la Omnicanalidad a la Opticanalidad

Este curso de naturaleza teórico-práctica tiene como finalidad proporcionar una comprensión clara de la evolución del enfoque multicanal hacia un modelo opticanal, donde todos los canales son gestionados de manera estratégica, coordinada y centrada en el cliente. Se analizan las diferencias conceptuales, las implicancias organizacionales y los retos de transición hacia un ecosistema comercial verdaderamente integrado, tomando como base tendencias globales y experiencias de marcas pioneras.

2 Diseño de Journeys Integrados

Este curso de naturaleza teórico-práctica tiene como finalidad enseñar a diseñar mapas de viaje del cliente que incluyan interacciones digitales, físicas y humanas, con un enfoque centrado en la continuidad, personalización y satisfacción del cliente. A través del análisis de casos reales y ejercicios aplicados, los participantes aprenderán a identificar puntos de fricción, brechas de información y oportunidades de intervención para optimizar la experiencia completa de principio a fin.

3 Integración de Canales Físicos, Digitales y Humanos

Este curso de naturaleza teórico-práctica tiene como finalidad desarrollar capacidades para articular eficientemente los diferentes canales de venta y servicio dentro de una misma estrategia de valor. Se trabajará sobre procesos, personas, tecnologías y cultura organizacional, considerando desafíos comunes como la consistencia de datos, la personalización en tiempo real y la formación de equipos híbridos orientados al cliente.

4 Logística, Datos y Sistemas Unificados

Este curso de naturaleza teórico-práctica tiene como finalidad abordar los aspectos clave de infraestructura tecnológica y logística para habilitar experiencias opticanales eficientes. Se profundiza en el rol de los ERP, CRM, OMS, data lakes y plataformas unificadas, además de estrategias para la gestión de inventario omnicanal, cumplimiento de pedidos, y entrega de valor a través de la analítica integrada y predictiva.

5

Casos de Éxito y Desafíos de Implementación

Este curso de naturaleza teórico-práctica tiene como finalidad examinar experiencias reales de empresas que han adoptado con éxito enfoques opticanales, así como los obstáculos más frecuentes en el camino. A través de análisis comparativos y evaluación crítica, los participantes podrán extraer lecciones prácticas, desarrollar criterios de toma de decisiones y construir sus propios planes de implementación adaptados a su contexto organizacional.

Inicio

29 de Setiembre 2025

Duración y Horario

40 horas lectivas

Lunes y Miércoles de 07:00 p.m. a 10:30 p.m.

Modalidad

Online (100% clases en vivo)

Inversión

S/. 3,000*

*Consulta por nuestras promociones de
preventa y descuentos corporativos

**Para el financiamiento directo otorgado por Centrum PUCP, los
participantes y sus respectivos avales deberán suscribir letras
de cambio electrónicas como requisito indispensable para estar
matriculado en el programa o curso académico escogido.*

La inversión incluye:

- Emisión del certificado por CENTRUM PUCP.
- Materiales académicos.

La inversión no incluye:

- Emisión de otros certificados (participación,
constancia de notas, mallas académicas,
etc.).

Mayor información, descuentos y promociones:

 Carina Mena
 cmenay@pucp.edu.pe
 940 101 495

 Daniel Purizaca
 purizaca.dl@pucp.pe
 982 511 556

 Estefanny Roque
 elroque@pucp.edu.pe
 942 782 853

ESPECIALIZACIÓN

Retail Opticanal: Diseño, Implementación y Desafíos



CUATRO ACREDITACIONES GLOBALES



DE EXCELENCIA ACADÉMICA