



Anáhuac
México

Instituto Europeo del Lujo

**DIPLOMADO
LUXURY EXPERIENCE & SERVICE 2027**



Instituto Europeo del Lujo

El Instituto Europeo del Lujo - IELujo es la escuela de negocios líder en la formación sobre el Lujo en Iberoamérica. Somos **socios estratégicos de la Universidad Anáhuac de México** y junto a ella organizamos e impartimos diplomados certificados sobre gestión de marcas de lujo, experiencia y servicio de lujo así como de comercialización de productos y servicios de lujo.

Nuestros diplomados disponen del **reconocimiento y aval** oficial de la **Universidad Anáhuac** de México, dentro de su oferta de Educación Continua Universitaria, y al concluirlos, nuestros alumnos obtendrán una **doble certificación oficial Universitaria con alto valor curricular** y un innegable reconocimiento dentro de las empresas líder del sector.

Desde el inicio de nuestros programas educativos **hemos certificado a más de 450 alumnos**, en más de 21 ediciones desde 2017, dando respuesta a las necesidades de empresarios, profesionales y directivos que desean adquirir las competencias necesarias para diferenciarse y triunfar en la industria del lujo.

Se trata del **diplomado monográfico especializado sobre experiencia de cliente y servicio de lujo en México**, no es generalista o premium sino del sector de lujo. Nuestra doble certificación —IELujo y Universidad Anáhuac—marca un diferenciador indiscutible en tu CV y en el estándar de tu organización.

Forma parte del Máster en Global Luxury Business

Este diplomado forma parte integral del **Máster en Global Luxury Business** (Anáhuac + IELujo), junto a los diplomados de Luxury Sales y Luxury Management.

Puedes cursarlo de forma totalmente independiente, obteniendo tu doble certificación oficial Anáhuac e IELujo. Si en el futuro decides completar los tres diplomados de nuestro ecosistema académico, obtendrás adicionalmente el título de **Máster en Global Luxury Business**, elevando tu posicionamiento directivo a una escala global.

En el diplomado Luxury Experience & Service participan profesores expertos, todos ellos profesionales reconocidos de las principales empresas del lujo tanto de marcas de productos como servicios de lujo. Nuestra estricta selección del profesorado asegura la calidad, rigor y actualidad del conocimiento que transmiten en cada una de sus clases magistrales.





En nuestras últimas ediciones de diplomados de IElujo hemos conseguido un **alto nivel de satisfacción en nuestros alumnos (9.46/10)** obtenido en cuestionarios anónimos de valoración académica. Nuestros alumnos reconocen haber conseguido además un networking profesional poderoso que les permitirá impulsar su carrera directiva o alcanzar los objetivos de expansión y diferenciación de sus empresas.

El Instituto Europeo del Lujo imparte sus clases, mediante la plataforma Zoom, en formato **online en vivo**, combinadas con **dos clases híbridas** (presenciales y online simultáneamente). En estas sesiones especiales, el alumno vivirá experiencias inolvidables y exclusivas: una en el **Rancho Atalaya**, además de visitas inmersivas a flagships store de lujo y un hotel de alta gama, accesibles únicamente a través de este diplomado.

Este formato permite a los alumnos una participación activa y una interacción total. El alumno, además, dispone de la opción de visionar las sesiones grabadas en video, con lo que se asegura un perfecto aprovechamiento de todas las clases.

OBJETIVO DEL PROGRAMA:

Dominar el diseño y la gestión de experiencias de lujo y un servicio extraordinario: desde el trazo minucioso del luxury customer journey hasta la aplicación de rituales, protocolos y estándares internacionales (Forbes, LQA, AAA). Aprenderás a medir lo que parece intangible: el ROI del servicio, la lealtad y el vínculo emocional del cliente de alto poder adquisitivo. Además, saldrás con un entregable real de incalculable valor: tu propio **Manual de Servicio**, desarrollado por fases y validado por los profesores, obteniendo la primera certificación oficial en Experiencias y Servicio de Lujo de la Universidad Anáhuac e IELujo.

DETALLES DEL DIPLOMADO:

Inicio: 5 de junio de 2027

Final: 14 de agosto de 2027

Modalidad: Online en vivo con 11 sesiones (sábados), incluyendo 3 sesiones híbridas/presenciales experienciales.

Duración: 80 horas (un total de 11 sesiones · 10 módulos · 40 temas · Proyecto final aplicado).

Días y horarios: Sábados de 8:00 A.M. a 3:00 P.M. (Hora CDMX).

Costo: \$ 45,000 MXN (IVA incluido). (Facilidades de pago a meses sin intereses).

Certificación: Diploma oficial Universidad Anáhuac e IELujo, con alto valor curricular.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO?

- **Directivos y responsables** de Experiencia de Cliente, Servicio al Cliente y Calidad en marcas de lujo o aspiracionales.
- **Store Managers**, gerentes de boutique y managers de equipos en contacto constante con clientes de alto valor (VIC).
- **Profesionales** de la hotelería, hospitality, alta gastronomía, wellness y turismo de lujo.
- **Empresarios** que quieren elevar su servicio a estándar de lujo como estrategia de diferenciación. (Los protocolos y metodologías del diplomado son perfectamente trasladables a marcas que no pertenecen al segmento de lujo tradicional para llevarlas al siguiente nivel).
- **Consultores y formadores** en experiencia de cliente que necesitan dominar metodologías, métricas y rituales específicos del sector del alto nivel.



QUÉ CONSEGUIRÁ AL CURSAR ESTE PROGRAMA:

1. **Diferenciación Absoluta:** Entenderá que el producto se copia, pero el servicio no. Dominará las estrategias y códigos propios para diferenciarse en el mercado a través del lujo experiencial.
2. **Metodología y Estándares de Nivel Mundial:** Trabajará con metodologías propias probadas como la metodología LEXA para cuantificar atributos, el protocolo LEARN para recuperación de servicio (Service Recovery), y la implementación de estándares internacionales Forbes, LQA y AAA aplicados a su marca.
3. **Visión Multisectorial:** Aprenderá alimentándose de las mejores prácticas globales del retail, hotelería, alta gastronomía, wellness, joyería, travel retail, sector inmobiliario, automotriz y banca privada.
4. **Dominio Phygital y Clienteling:** Desarrollará estrategias de Clienteling, Concierge Digital, CRM de lujo y protocolos de seguimiento impecables, entendiendo que el cliente VIC no distingue fronteras entre el canal físico y el digital.
5. **Entregable Práctico y Aplicable (Proyecto Final):** Construirá módulo a módulo su propio Manual de Servicio a medida para su empresa o proyecto. Al terminar, tendrá un documento de trabajo real con estándares, rituales, protocolos de recuperación y sistemas de medición (NPS, CES, CSAT) listo para implantar inmediatamente en su organización.
6. **Networking Invaluable:** Compartirá sesiones de trabajo con directivos, managers y empresarios del sector, generando una red de contactos que impulsará el crecimiento de su carrera o su empresa.

PROFESORADO



FRANK SÁNCHEZ:

CEO Instituto Europeo del Lujo-IELujo



AMPARO DE LA CONCEPCIÓN:

Directora Académica IELujo, ex Clase Azul México, Tiffany, Loewe, Montblanc y Dior.



JULIO CÉSAR GONZÁLEZ:

Regional Director, Global Luxury & Lifestyle Sales, Latin America Accor



ADRIÁN AGUIRRE ROBLES:

Customer Experience & Operations Director ALE MARINE

MÓDULOS:

MÓDULO 1. El nuevo paradigma del lujo: de la posesión a la experiencia

MÓDULO 2. Psicología del cliente de alto poder adquisitivo

MÓDULO 3. Economía de la experiencia y ROI del servicio

MÓDULO 4. Diseño del Luxury Customer Journey

MÓDULO 5. Marketing sensorial, atmósfera y neuroarquitectura

MÓDULO 6. Protocolos, ritualidad y comunicación del lujo

MÓDULO 7. Gestión de las crisis y retención de clientes de alto valor

MÓDULO 8. El lujo en el mundo digital: clienteling y experiencia phygital

MÓDULO 9. Aplicación sectorial y diseño de experiencias de lujo

MÓDULO 10. Creación de una cultura de excelencia a través de tu Manual de Servicio



MÓDULO 1 — El nuevo paradigma del lujo: de la posesión a la experiencia

- 1.1** Producto, servicio y experiencia: las tres caras de la promesa del lujo.
- 1.2** Los códigos propios del lujo experiencial.
- 1.3** La transformación del lujo-producto al lujo-experiencia.
- 1.4** La luxurización de marcas a través de la experiencia.

MÓDULO 2 — Psicología del cliente de alto poder adquisitivo

- 2.1** Análisis de la pirámide del cliente de lujo: tipologías, psicología y expectativas.
- 2.2** Qué busca realmente el cliente en las experiencias de lujo.
- 2.3** Generaciones del lujo: cómo servir diferencialmente a Boomers, X, Millennials y Gen Z.
- 2.4** La anticipación como base del servicio de lujo: adelantarse a lo que el cliente no pide.





MÓDULO 3 — Economía de la experiencia y ROI del servicio

- 3.1** La economía de la experiencia: por qué se paga más por sentir.
- 3.2** El modelo de negocio del lujo: cómo la experiencia justifica el precio.
- 3.3** Las tendencias que marcan el rumbo: lujo silencioso, slow luxury y retail experiencial.
- 3.4** El ROI del servicio: calcula cuánto cuesta un cliente perdido y cuánto genera uno fiel.

MÓDULO 4 — Diseño del Luxury Customer Journey

- 4.1** Cómo lograr una experiencia verdaderamente de lujo, fluida y sin fricciones.
- 4.2** Los momentos de la verdad: cómo diseñarlos para conquistar al cliente VIC.
- 4.3** Cómo diseñar momentos wow para una experiencia de lujo memorable.
- 4.4** Cómo medir el recorrido del cliente con los indicadores correctos.

MÓDULO 5 — Marketing sensorial, atmósfera y neuroarquitectura

- 5.1** Neuroarquitectura: cómo el espacio guía el comportamiento y la emoción.
- 5.2** Uso de la identidad olfativa y el sonido para conseguir una atmósfera memorable.
- 5.3** Cómo la luz, la textura y el color elevan la percepción de lujo.
- 5.4** Visual merchandising: el arte de vender a través de la presentación.

MÓDULO 6 — Protocolos, ritualidad y comunicación del lujo

- 6.1** Metodología LEXA: cómo cuantificar los atributos que definen la experiencia de lujo.
- 6.2** Creación de rituales de anticipación, personalización, discreción y recuperación.
- 6.3** Cómo aplicar los estándares internacionales (Forbes, LQA, AAA) a una marca.
- 6.4** La comunicación en el lujo: uso efectivo del lenguaje verbal, paraverbal y corporal.





MÓDULO 7 — Gestión de las crisis y retención de clientes de alto valor

7.1 Service Recovery: cómo convertir una queja en fidelidad.

7.2 El protocolo LEARN y la compensación inteligente, paso a paso.

7.3 Cómo manejar al cliente difícil y las situaciones especiales.

7.4 Cómo recuperar la confianza y gestionar crisis también en lo digital.

MÓDULO 8 — El lujo en el mundo digital: clienteling y experiencia phygital

8.1 Las claves de la experiencia de lujo phygital: unir sin costuras lo físico y lo digital.

8.2 El concierge digital: comunicar lujo por WhatsApp, correo y redes sociales.

8.3 Del CRM al Clienteling de lujo: la relación personalizada con los clientes VIC.

8.4 El seguimiento del cliente de lujo después de la experiencia. Protocolos.

MÓDULO 9 — Aplicación sectorial y diseño de experiencias de lujo

- 9.1** Lecciones de servicio de lujo en la alta gastronomía, el wellness y la salud.
- 9.2** Cómo el travel retail, la cosmética y la joyería crean experiencias de lujo.
- 9.3** El lujo basado en las relaciones de confianza: inmobiliaria, automoción y banca privada.
- 9.4** Diseño de eventos exclusivos y activaciones de lujo para los clientes VIC.

MÓDULO 10 — Creación de una cultura de excelencia a través de tu Manual de Servicio

- 10.1** Cómo medir la lealtad y el vínculo emocional (NPS, CES, CSAT) de nuestros clientes.
- 10.2** Cómo montar un programa de cliente misterioso para el lujo.
- 10.3** Cómo construir y sostener una cultura de servicio de lujo en una organización.
- 10.4** Proyecto final: tu propio Manual de Servicio, guiado y validado. Lo desarrollarás por fases a través de los diferentes módulos.





Instituto Europeo del Lujo

www.ielujo.com



Anáhuac
México



CONTACTO WHATSAPP
+52 55 6103 9849



CONTACTO CORREO
contacto@ielujo.com