



Anáhuac
México

Instituto Europeo del Lujo

DIPLOMADO LUXURY SALES 2026



Instituto Europeo del Lujo

El Instituto Europeo del Lujo - IELujo es la escuela de negocios especializada en el sector del lujo que es **líder en Latinoamérica**. IELujo es **socio estratégico de la Universidad Anáhuac de México desde 2017**.

El Instituto Europeo del Lujo organiza e imparte el diplomado Luxury Sales, un curso monográfico sobre la comercialización de productos y servicios de lujo.

Con el Diplomado Luxury Sales obtendrás una certificación oficial de la Universidad Anáhuac y el Instituto Europeo del Lujo con alto valor curricular y amplio reconocimiento en el sector.

Desde 2017, **20 generaciones de diplomados y más de 450 alumnos egresados** avalan la trayectoria del Instituto Europeo de lujo como escuela de negocios de referencia en el sector del lujo.



En 2026 comenzaremos la **10ª generación del diplomado Luxury Sales**. Nuestro panel de profesores y ponentes, compuesto por 7 prestigiosos profesionales, de reconocida trayectoria en el sector del lujo, trasladará su conocimiento experto en cada una de sus clases magistrales.

Nuestros alumnos están valorando el diplomado Luxury Sales con un 9,4 sobre 10 de media en cuestionario anónimo a lo largo de las anteriores ediciones.

Nuestro **CEO**, y profesor del programa **Frank Sánchez** ha sido reconocido en tres ocasiones como Top Retail Expert por Rethink Retail que lo coloca entre los 30 académicos más influyentes a nivel mundial. Frank ha diseñado e impartido cursos in company para más de 30 empresas sobre habilidades comerciales en el lujo y ha participado como profesor de "Mercadotecnia del Lujo" en maestrías Anáhuac.

Amparo de la Concepción, Directora Académica de IELujo suma más de 15 años liderando equipos de marcas de ultra-lujo como Dior, Montblanc, Loewe, Tiffany y Clase Azul. Con experiencia internacional en Hong Kong, México y Europa, implementando programas de Retail Excellence.

DIPLOMADO LUXURY SALES

OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA:

Dominar las estrategias de comercialización diferencial de las marcas de Lujo y la construcción de experiencias de lujo inolvidables. Aprender cómo conquistar a los consumidores de alto poder adquisitivo en sus diferentes generaciones. Desarrollar las competencias necesarias para comercializar con éxito productos y servicios de Lujo.

DETALLES DEL DIPLOMADO:

Inicio: 5 de septiembre 2026

Final: 14 de noviembre 2026

Modalidad: Online en vivo con 11 sesiones, 3 de ellas híbridas más 2 sesiones de mentoring

Duración: 80 horas

Día: Sábados 8:00 A.M. a 3:00 P.M. 11 sesiones

Costo: \$ 45,000 MXN IVA incluido

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

DIRIGIDO A:

Empresarios y directivos cuyas empresas comercializan productos o servicios , managers de equipos de venta de lujo, store managers, profesionales del marketing, responsables de servicio al cliente y servicios posventa, todos aquellos que desean mejorar los métodos comerciales de sus equipos de venta así como la calidad de la atención al cliente.

RESULTADOS DE APRENDIZAJE DEL ALUMNO:

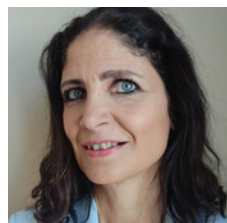
- 1.** Analizará el concepto del lujo y el comportamiento de los clientes del lujo así como la estructura y el funcionamiento del mercado del lujo latinoamericano, mexicano e internacional.
- 2.** Obtendrá los conocimientos necesarios para desarrollar los sistemas de comercialización eficaces en el lujo, con el fin de lograr resultados excelentes y una correcta fidelización de los clientes.
- 3.** Dominará los canales de venta del lujo y las singularidades del uso del canal digital en el sector del lujo.
- 4.** Aprenderá las diferencias en las estrategias y tácticas de venta de artículos y servicios de lujo frente a productos y servicios Generalistas o Premium.
- 5.** Adquirirá un conocimiento profundo del CRM que le permita una gestión de la relación con sus clientes óptima.
- 6.** Desarrollará un networking profesional invaluable para su desarrollo profesional y el de su empresa a través del contacto con profesores, ponentes y compañeros.

PROFESORADO



FRANK SÁNCHEZ:

CEO Instituto Europeo del Lujo- IELujo



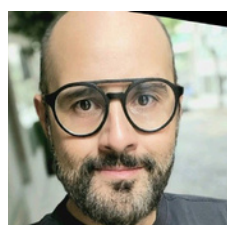
AMPARO DE LA CONCEPCIÓN:

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



EDGAR EMBRIZ:

CEO Country General Manager en Swatch Group



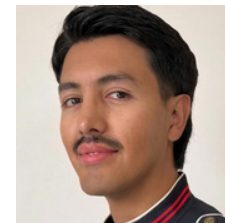
ADRIÁN AGUIRRE ROBLES:

Customer Experience & Operations Director ALE MARINE



JULIO CÉSAR GONZÁLEZ:

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



JESÚS ARELLANO ROQUE:

Head of PublicRelations en StayPro Group



MIGUEL ANGEL GARDETTI:

Director del Centro de estudios para el Lujo Sustentable

MÓDULOS:

- 1.** El concepto y significado del Lujo
- 2.** El consumidor del lujo
- 3.** Actualidad y tendencias del sector del lujo
- 4.** La comunicación en el lujo, Influencer Marketing y RRPP
- 5.** El plan de Marketing y la fórmula del lujo
- 6.** Las experiencias en el Lujo
- 7.** La comercialización de servicios de Lujo
- 8.** La venta personal en el lujo, protocolos y ceremonias de venta
- 9.** La estrategia comercial en el Lujo
- 10.** El Lujo Omnicanal y el E-Commerce
- 11.** El Lujo responsable y sustentable
- 12.** CRM, segmentación y estrategias de fidelización



MÓDULO 1. El concepto y significado del Lujo.

- 1.1. El concepto y significado del Lujo.
- 1.2. El lujo y su relación con las necesidades.
- 1.3. Los atributos del lujo.
- 1.4. Fundamentos del proceso SADE para luxurización de marcas.
- 1.5. El Luxury Brand Value.
- 1.6. Diferencias entre Premium, Lujo y Moda.
- 1.7. Las nuevas expresiones del lujo.

MÓDULO 2. El consumidor del lujo.

- 2.1. Perfil del consumidor del lujo.
- 2.2. Segmentación del consumidor del lujo.
- 2.3. Análisis del comportamiento de las diferentes generaciones con el lujo.

MÓDULO 3. El Marketing del Lujo.

- 3.1. Actualidad del sector del Lujo.
- 3.2. Perspectivas del sector.
- 3.3. Tendencias del lujo.





MÓDULO 4. La comunicación en el lujo, Influencer Marketing y RRPP.

- 4.1.** La comunicación en el lujo multicultural y global
- 4.2.** Estrategias digitales en el lujo. El papel del contenido.
- 4.3.** Introducción a las relaciones públicas en el lujo.
- 4.4.** Construcción de la percepción de exclusividad.
- 4.5.** Eventos y activaciones de lujo.
- 4.6.** Medios de comunicación especializados en lujo.
- 4.7.** Relaciones con stakeholders clave.
- 4.8.** El papel de los influencers, Selección y evaluación.
- 4.9.** Creación de campañas exclusivas con influencers. Medición y análisis.

MÓDULO 5. El plan de Marketing y la fórmula del lujo.

- 5.1.** El marketing de los artículos de Lujo.
- 5.2.** Modelos de negocio del Lujo.
- 5.3.** La Fórmula del Lujo.
- 5.4.** Estructura de un plan de Marketing de artículos de lujo.

MÓDULO 6. Las experiencias en el Lujo.

- 6.1. Las experiencias en el lujo.
- 6.2. Las claves de la experiencia de lujo.
- 6.3. El Luxury Customer Journey.
- 6.4. La excelencia en el Servicio al cliente.

MÓDULO 7. La comercialización de servicios de Lujo.

- 7.1. El marketing en los servicios de lujo.
- 7.2. La venta de los servicios de lujo.
- 7.3. Las estrategias diferenciales del marketing de servicios de lujo.
- 7.4. El plan de marketing en los servicios de lujo.

MÓDULO 8. La venta personal en el lujo, protocolos y ceremonias de venta.

- 8.1. Motivaciones del consumidor para comprar lujo.
- 8.2. Los principios diferenciales de la atención al cliente de lujo.
- 8.3. Habilidades de Comunicación con el cliente de lujo.
- 8.4. Cómo establecer relaciones de confianza e influencia con el cliente.
- 8.5. Cómo descubrir deseos y necesidades.
- 8.6. La demostración y la argumentación en el lujo. La decisión de compra.



A woman with long brown hair and glasses is sitting at a wooden desk, looking down at a white laptop. She is wearing a light-colored striped shirt. On the desk, there is also a smartphone and a newspaper. The background is a plain, light-colored wall.

MÓDULO 9. La estrategia comercial en el Lujo.

- 9.1.** La distribución de los artículos de lujo.
- 9.2.** Los canales de distribución de los artículos de lujo.
- 9.3.** Retail vs Wholesale.
- 9.4.** Los canales de venta del Lujo.
- 9.5.** El Travel Retail.
- 9.6.** Licencias y franquicias.
- 9.7.** Los Outlets.
- 9.8.** El lujo usado o preloved.

MÓDULO 10. El Lujo Omnicanal y el E-Commerce

- 10.1.** Realidad digital en Mexico.
- 10.2.** Situación del E-commerce en el lujo.
- 10.3.** Plataformas Digitales especializadas en el lujo.
- 10.4.** Características diferenciales de una web de lujo.
- 10.5.** La omnicanalidad en el lujo. Casos.

MÓDULO 11. El lujo responsable y sustentable.

- 11.1.** La responsabilidad social corporativa.
- 11.2.** Sustentabilidad: El cambio climático.
- 11.3.** El cambio de mentalidad en los Consumidores.
- 11.4.** El Eco-Lujo.
- 11.5.** Las tendencias clave en sustentabilidad.
- 11.6.** Ejemplo de programa de Sustentabilidad en una empresa del lujo.

MÓDULO 12. CRM, segmentación y estrategias de fidelización.

- 12.1.** Los fundamentos de la gestión de la Relación con los Clientes.
- 12.2.** El valor de un cliente.
- 12.3.** Los procesos de CRM, IDIP. Los sistemas.
- 12.4.** Los análisis esenciales.
- 12.5.** El plan de contacto y la programación de actividades.
- 12.6.** La fidelización de clientes y los programas de lealtad.





Instituto Europeo del Lujo

www.ielujo.com



Anáhuac
México



CONTACTO WHATSAPP
+52 55 6103 9849



CONTACTO CORREO
contacto@ielujo.com