

# Curso Universitario

## Customer Experience Analytics



## Curso Universitario Customer Experience Analytics

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Global University**
- » Acreditación: **6 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**
- » Dirigido a: **Graduados, Diplomados y Licenciados universitarios que hayan realizado previamente cualquiera de las titulaciones del campo de las Ciencias Sociales y Jurídicas, Administrativas y Empresariales**

Acceso web: [www.techtitute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/customer-experience-analytics](http://www.techtitute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/customer-experience-analytics)

# Índice

01

Bienvenida

---

*pág. 4*

02

¿Por qué estudiar en TECH?

---

*pág. 6*

03

¿Por qué nuestro programa?

---

*pág. 10*

04

Objetivos

---

*pág. 14*

05

Estructura y contenido

---

*pág. 18*

06

Metodología de estudio

---

*pág. 24*

07

Perfil de nuestros alumnos

---

*pág. 34*

08

Dirección del curso

---

*pág. 38*

09

Impacto para tu carrera

---

*pág. 42*

10

Beneficios para tu empresa

---

*pág. 46*

11

Titulación

---

*pág. 50*

# 01

# Bienvenida

El Customer Experience Analytics es fundamental para las empresas debido al aumento de la competencia en el mercado y la creciente importancia de la satisfacción del cliente. Esta situación pone de manifiesto la necesidad de comprender y mejorar la Experiencia de Usuario como factor esencial para alcanzar el éxito empresarial. Por eso, a través de la recopilación, el análisis y el uso de datos sobre las vivencias del cliente, las empresas pueden mejorar su rendimiento financiero, aumentar la retención y fidelizar a sus consumidores. Este programa universitario proporciona las herramientas necesarias para que los estudiantes adquieran habilidades en el análisis de datos y la toma de decisiones empresariales informadas. La flexibilidad de la metodología pedagógica del *Relearning* permite a los estudiantes organizar los recursos académicos de manera que se adapten a sus necesidades y horarios, lo que facilita su aprendizaje online.



Curso Universitario en Customer Experience Analytics.  
TECH Global University



“

*Conviértete en el Diseñador de Experiencia de Usuario que deseas gracias a los conocimientos que adquirirás con este Curso Universitario”*

02

# ¿Por qué estudiar en TECH?

TECH es la mayor escuela de negocio 100% online del mundo. Se trata de una Escuela de Negocios de élite, con un modelo de máxima exigencia académica. Un centro de alto rendimiento internacional y de entrenamiento intensivo en habilidades directivas.



“

*TECH es una universidad de vanguardia tecnológica, que pone todos sus recursos al alcance del alumno para ayudarlo a alcanzar el éxito empresarial”*

## En TECH Global University



### Innovación

La universidad ofrece un modelo de aprendizaje en línea que combina la última tecnología educativa con el máximo rigor pedagógico. Un método único con el mayor reconocimiento internacional que aportará las claves para que el alumno pueda desarrollarse en un mundo en constante cambio, donde la innovación debe ser la apuesta esencial de todo empresario.

“Caso de Éxito Microsoft Europa” por incorporar en los programas un novedoso sistema de multivideo interactivo.



### Máxima exigencia

El criterio de admisión de TECH no es económico. No se necesita realizar una gran inversión para estudiar en esta universidad. Eso sí, para titularse en TECH, se podrán a prueba los límites de inteligencia y capacidad del alumno. El listón académico de esta institución es muy alto...

**95%**

de los alumnos de TECH finaliza sus estudios con éxito



### Networking

En TECH participan profesionales de todos los países del mundo, de tal manera que el alumno podrá crear una gran red de contactos útil para su futuro.

**+100.000**

directivos capacitados cada año

**+200**

nacionalidades distintas



### Empowerment

El alumno crecerá de la mano de las mejores empresas y de profesionales de gran prestigio e influencia. TECH ha desarrollado alianzas estratégicas y una valiosa red de contactos con los principales actores económicos de los 7 continentes.

**+500**

acuerdos de colaboración con las mejores empresas



### Talento

Este programa es una propuesta única para sacar a la luz el talento del estudiante en el ámbito empresarial. Una oportunidad con la que podrá dar a conocer sus inquietudes y su visión de negocio.

TECH ayuda al alumno a enseñar al mundo su talento al finalizar este programa.



### Contexto Multicultural

Estudiando en TECH el alumno podrá disfrutar de una experiencia única. Estudiará en un contexto multicultural. En un programa con visión global, gracias al cual podrá conocer la forma de trabajar en diferentes lugares del mundo, recopilando la información más novedosa y que mejor se adapta a su idea de negocio.

Los alumnos de TECH provienen de más de 200 nacionalidades.

TECH busca la excelencia y, para ello, cuenta con una serie de características que hacen de esta una universidad única:



### Análisis

---

En TECH se explora el lado crítico del alumno, su capacidad de cuestionarse las cosas, sus competencias en resolución de problemas y sus habilidades interpersonales.



### Excelencia académica

---

En TECH se pone al alcance del alumno la mejor metodología de aprendizaje online. La universidad combina el método *Relearning* (metodología de aprendizaje de posgrado con mejor valoración internacional) con el Estudio de Caso. Tradición y vanguardia en un difícil equilibrio, y en el contexto del más exigente itinerario académico.



### Economía de escala

---

TECH es la universidad online más grande del mundo. Tiene un portfolio de más de 10.000 posgrados universitarios. Y en la nueva economía, **volumen + tecnología = precio disruptivo**. De esta manera, se asegura de que estudiar no resulte tan costoso como en otra universidad.



### Aprende con los mejores

---

El equipo docente de TECH explica en las aulas lo que le ha llevado al éxito en sus empresas, trabajando desde un contexto real, vivo y dinámico. Docentes que se implican al máximo para ofrecer una especialización de calidad que permita al alumno avanzar en su carrera y lograr destacar en el ámbito empresarial.

Profesores de 20 nacionalidades diferentes.



*En TECH tendrás acceso a los análisis de casos más rigurosos y actualizados del panorama académico”*

03

# ¿Por qué nuestro programa?

Realizar el programa de TECH supone multiplicar las posibilidades de alcanzar el éxito profesional en el ámbito de la alta dirección empresarial.

Es todo un reto que implica esfuerzo y dedicación, pero que abre las puertas a un futuro prometedor. El alumno aprenderá de la mano del mejor equipo docente y con la metodología educativa más flexible y novedosa.



“

*Contamos con el más prestigioso cuadro docente y el temario más completo del mercado, lo que nos permite ofrecerte una capacitación de alto nivel académico”*

Este programa aportará multitud de ventajas laborales y personales, entre ellas las siguientes:

01

### **Dar un impulso definitivo a la carrera del alumno**

Estudiando en TECH el alumno podrá tomar las riendas de su futuro y desarrollar todo su potencial. Con la realización de este programa adquirirá las competencias necesarias para lograr un cambio positivo en su carrera en poco tiempo.

*El 70% de los participantes de esta especialización logra un cambio positivo en su carrera en menos de 2 años.*

02

### **Desarrollar una visión estratégica y global de la empresa**

TECH ofrece una profunda visión de dirección general para entender cómo afecta cada decisión a las distintas áreas funcionales de la empresa.

*Nuestra visión global de la empresa mejorará tu visión estratégica.*

03

### **Consolidar al alumno en la alta gestión empresarial**

Estudiar en TECH supone abrir las puertas de hacia panorama profesional de gran envergadura para que el alumno se posicione como directivo de alto nivel, con una amplia visión del entorno internacional.

*Trabajarás más de 100 casos reales de alta dirección.*

04

### **Asumir nuevas responsabilidades**

Durante el programa se muestran las últimas tendencias, avances y estrategias, para que el alumno pueda llevar a cabo su labor profesional en un entorno cambiante.

*El 45% de los alumnos consigue ascender en su puesto de trabajo por promoción interna.*

05

### Acceso a una potente red de contactos

TECH interrelaciona a sus alumnos para maximizar las oportunidades. Estudiantes con las mismas inquietudes y ganas de crecer. Así, se podrán compartir socios, clientes o proveedores.

*Encontrarás una red de contactos imprescindible para tu desarrollo profesional.*

06

### Desarrollar proyectos de empresa de una forma rigurosa

El alumno obtendrá una profunda visión estratégica que le ayudará a desarrollar su propio proyecto, teniendo en cuenta las diferentes áreas de la empresa.

*El 20% de nuestros alumnos desarrolla su propia idea de negocio.*

07

### Mejorar soft skills y habilidades directivas

TECH ayuda al estudiante a aplicar y desarrollar los conocimientos adquiridos y mejorar en sus habilidades interpersonales para ser un líder que marque la diferencia.

*Mejora tus habilidades de comunicación y liderazgo y da un impulso a tu profesión.*

08

### Formar parte de una comunidad exclusiva

El alumno formará parte de una comunidad de directivos de élite, grandes empresas, instituciones de renombre y profesores cualificados procedentes de las universidades más prestigiosas del mundo: la comunidad TECH Global University.

*Te damos la oportunidad de especializarte con un equipo de profesores de reputación internacional.*

# 04

# Objetivos

Una vez que el profesional finalice este Curso Universitario adquirirá un conjunto de conocimientos y habilidades especializadas en la gestión de la Experiencia del Cliente y la toma de decisiones estratégicas. Además, el programa busca brindar a los estudiantes una comprensión profunda de la importancia de satisfacer al usuario en el rendimiento financiero de la empresa. De esta manera, el especialista dominará los aspectos clave para mejorar las vivencias del usuario en cada punto de contacto con la compañía y así aumentar su retención y fidelidad. En definitiva, los estudiantes estarán preparados para enfrentar los desafíos actuales del Customer Experience y mejorar el rendimiento empresarial en este ámbito.



“

*Cuanto más ambiciosos sean tus objetivos, mayor rendimiento serás capaz de sacarle a las 180 horas de contenido diverso y multidisciplinar que incluye esta titulación”*

**TECH hace suyos los objetivos de sus alumnos.  
Trabajan conjuntamente para conseguirlos.**

El Curso Universitario en Customer Experience Analytics capacitará al alumno para:

01

Analizar casos prácticos de empresas que han adaptado con éxito sus estrategias de marketing y experiencias de compra en base a sus resultados de metodología VOC

02

Definir los valores y principios de la organización que permitan generar una cultura centrada en el *Customer Experience* y demostrar cómo estos valores se traducen en acciones concretas para el beneficio del cliente

03

Establecer metodologías de trabajo que agilizan y fomentan la creatividad y la mejora continua





04

Definir los fundamentos para implementar un proyecto de CX

05

Diseñar un modelo de gobierno de satisfacción del cliente eficaz, válido para diferentes roles y orientado a la toma de decisiones

06

Identificar el mejor KPI de experiencia del cliente en función de la naturaleza de la compañía

05

# Estructura y contenido

El enfoque del Curso Universitario en Customer Experience Analytics es adaptarse a las necesidades de los profesionales de este ámbito, por lo que se imparte en modalidad online. Los estudiantes tendrán la oportunidad de personalizar su experiencia de aprendizaje durante las seis semanas que dura el programa, ya que tienen la libertad de elegir cuándo y dónde estudiar. El enfoque flexible y asequible del programa permite a los especialistas adaptar sus recursos académicos a sus horarios y compromisos laborales.



“

*Las 180 horas de contenido diverso de este programa estarán alojadas en un Campus Virtual de última generación al cual podrás acceder desde cualquier dispositivo con conexión a internet”*

## Plan de estudios

El objetivo principal del Curso Universitario en Customer Experience Analytics es mejorar la capacidad analítica y la toma de decisiones eficientes en el ámbito de la Experiencia del Consumidor, profundizando en la identificación de las necesidades del cliente.

Durante las seis semanas del programa, se trabajan competencias directivas como los elementos clave para un Cuadro de Mandos, la NPS, el CSAT, las KPI's complementarias o la Reputación Online, entre otros relevantes temas.

El plan de estudios busca instruir a líderes capaces de dirigir equipos de alto rendimiento en el sector digital y adquirir habilidades en la toma de decisiones y la gestión de proyectos desde una perspectiva estratégica, tecnológica e innovadora. Y para ello, la experiencia de aprendizaje se adapta a las necesidades de cada estudiante al ofrecer los materiales didácticos en diversos formatos multimedia y textuales.

Además, el formato flexible de la titulación permite a los estudiantes organizar sus recursos académicos en función de sus horarios y responsabilidades laborales. De igual manera, la metodología pedagógica del *Relearning* se utiliza para fomentar el aprendizaje significativo y duradero.

Este Curso Universitario se desarrolla a lo largo de 6 semanas y se divide en 1 módulo:

### Módulo 1

### Customer Experience Analytics

### ¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Curso Universitario en Customer Experience Analytics de manera totalmente online. Durante las 6 semanas que dura la especialización, el alumno podrá acceder a todos los contenidos de este programa en cualquier momento, lo que le permitirá autogestionar su tiempo de estudio.

*Una experiencia educativa única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo.*



Módulo 1. *Customer Experience Analytics*

<p><b>1.1. La Calidad del Dato y su Activación. Elementos Clave para un Cuadro de Mandos</b></p> <p>1.1.1. Captura de datos 1.1.1.1. Qué, cuándo y cómo recoger el <i>feedback</i> del cliente</p>	<p>1.1.2. Análisis de datos 1.1.2.1. Requisitos para mantener un sistema interpretable por las diferentes capas de la organización a lo largo del tiempo</p> <p>1.1.3. Toma de decisiones 1.1.3.1. Interpretación y acción</p>	<p><b>1.2. NPS, la lealtad del cliente</b></p> <p>1.2.1. NPS: Qué calcula y cómo 1.2.2. Uso del NPS como KPI de referencia. Pros y contras 1.2.3. Ejemplos y referencias sectoriales</p>	<p><b>1.3. CSAT. Satisfacción del cliente</b></p> <p>1.3.1. CSAT: Qué calcula y cómo 1.3.2. Uso del CSAT como KPI de referencia. Pros y contras 1.3.3. Ejemplos y referencias sectoriales</p>
<p><b>1.4. KPIs complementarios</b></p> <p>1.4.1. CES: Satisfacción del cliente con el grado de dificultad de una acción en concreto 1.4.2. CLV: Valor de Vida del Cliente 1.4.3. Tasas de abandono y retención 1.4.4. Particularidades sectoriales</p>	<p><b>1.5. Reputación Online. Importancia del dato semántico de internet</b></p> <p>1.5.1. Escucha Activa en Internet: Análisis de reputación de marca en redes sociales, comparadores y tu web 1.5.2. Estrategia de respuesta: La interacción como herramienta de gestión de la reputación de marca 1.5.3. Plataformas para la escucha y la gestión</p>	<p><b>1.6. Contact Center. El teléfono, Poderosa palanca para tomar el pulso del cliente</b></p> <p>1.6.1. Ilustración del rol CX en el desarrollo de un producto de innovación 1.6.2. Fases imprescindibles 1.6.3. Errores comunes</p>	<p><b>1.7. Claves para la consecución de una visión holística del <i>feedback</i> del cliente</b></p> <p>1.7.1. Selección de tus KPIs óptimos 1.7.2. Optimización del momento del <i>journey</i> para la recogida del <i>feedback</i> 1.7.3. Identificación de la experiencia del cliente por tipología de perfil de cliente</p>
<p><b>1.8. La arquitectura tecnológica. Aspectos clave</b></p> <p>1.8.1. Seguridad 1.8.2. Privacidad 1.8.3. Integridad 1.8.4. Escalabilidad 1.8.5. Tiempo Real</p>	<p><b>1.9. El cuadro de mandos</b></p> <p>1.9.1. Roles 1.9.1.1. Quien interactúa, propósito y frecuencia 1.9.2. Visualización del dato: 1.9.2.1. Plataformas 1.9.3. Valoración de las implicaciones de las Integraciones</p>	<p><b>1.10. La Experiencia del Cliente desde diferentes puntos de partida: El camino hacia la Excelencia</b></p> <p>1.10.1. Grado de conocimiento de tu cliente y el cliente objetivo 1.10.2. Gestión de la experiencia con equipos externos 1.10.3. Recursos, tiempo y seguimiento 1.10.4. Evangelización desde el equipo directivo/ejecutivo</p>	



*¿Qué moviliza al consumidor? Con este Curso Universitario ahondarás en las claves de su comportamiento desde diferentes puntos de partida, ahondando las tipologías de perfil del cliente”*



06

# Metodología de estudio

TECH es la primera universidad en el mundo que combina la metodología de los **case studies** con el **Relearning**, un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración dirigida.

Esta disruptiva estrategia pedagógica ha sido concebida para ofrecer a los profesionales la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar competencias de un modo intenso y riguroso. Un modelo de aprendizaje que coloca al estudiante en el centro del proceso académico y le otorga todo el protagonismo, adaptándose a sus necesidades y dejando de lado las metodologías más convencionales.



“

*TECH te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera”*

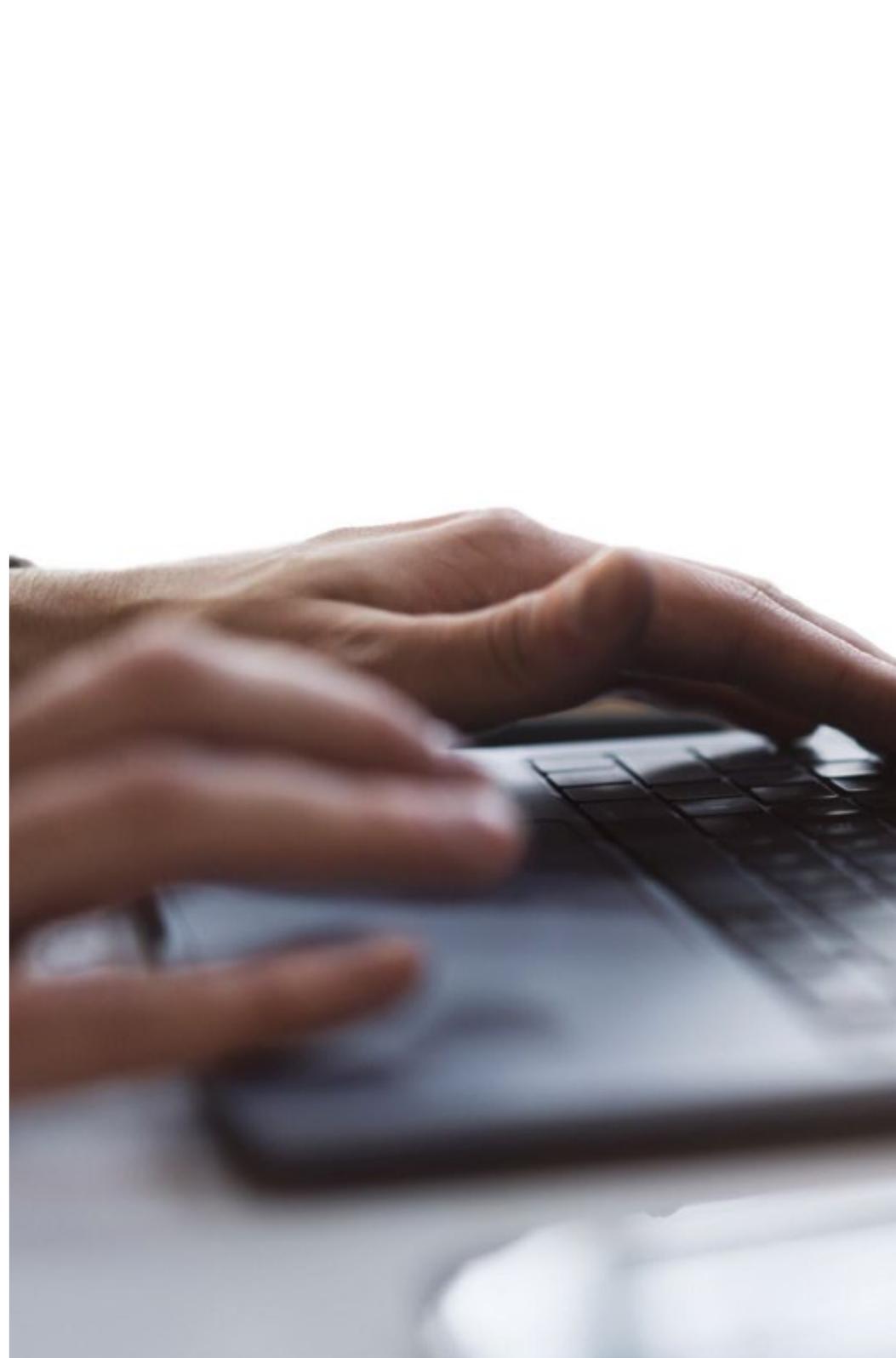
## El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.

“

*En TECH NO tendrás clases en directo  
(a las que luego nunca puedes asistir)”*



### Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.

“

*El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras”*

## Case studies o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.



## Método Relearning

En TECH los *case studies* son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

*El Relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu especialización, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.*



## Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, se proporciona un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.



*La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios”*

### La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.

## La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos en la plataforma de reseñas Trustpilot, obteniendo un 4,9 de 5.

*Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.*

*Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.*



Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:



#### Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



#### Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.



#### Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



#### Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





**Case Studies**

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



**Testing & Retesting**

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



**Clases magistrales**

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos. El denominado *Learning from an expert* afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.



**Guías rápidas de actuación**

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.



07

# Perfil de nuestros alumnos

El Curso Universitario está dirigido a Graduados, Diplomados y Licenciados universitarios que hayan realizado previamente cualquiera de las siguientes titulaciones en el campo de las Ciencias Sociales y Jurídicas, Administrativas y Económicas.

La diversidad de participantes con diferentes perfiles académicos y procedentes de múltiples nacionalidades conforma el enfoque multidisciplinar de este programa.

También podrán realizar el Curso Universitario los profesionales que, siendo titulados universitarios en cualquier área, cuenten con una experiencia laboral de dos años en el campo del Marketing Digital.





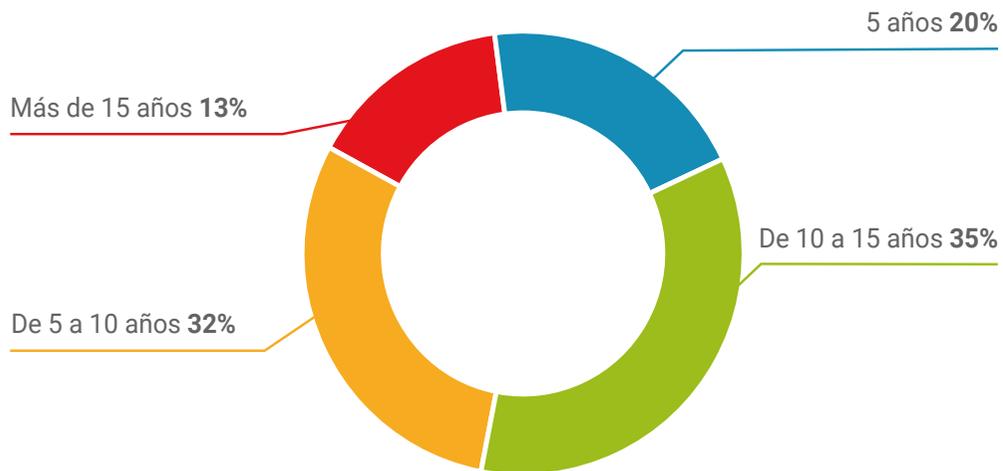
“

*Da un salto en tu carrera profesional  
y especialízate en un innovador  
sector a la orden del día en las  
compañías más grandes del mundo”*

### Edad media

Entre **35** y **45** años

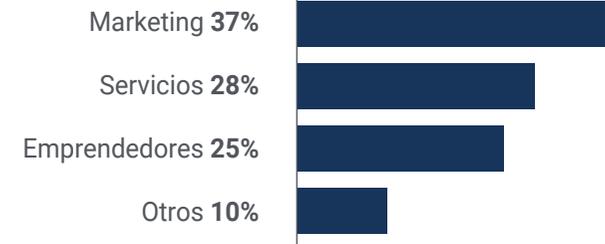
### Años de experiencia



### Formación

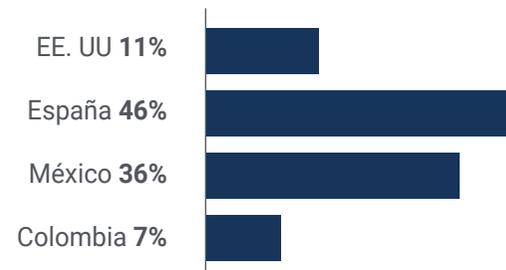


### Perfil académico



## Distribución geográfica

---



## Irene Martín Montaña

---

Gerente de Experiencia del Cliente

*“El Curso Universitario en Customer Experience Analytics ha sido una experiencia excepcionalmente valiosa para mí. Gracias a los conocimientos y habilidades que he adquirido, ahora tengo una comprensión profunda de cómo medir y mejorar la experiencia del cliente en mi empresa. Los docentes han sido muy profesionales y experimentados, y su perspectiva práctica ha sido inestimable para mi desarrollo profesional”*

08

# Dirección del curso

El equipo docente del Curso Universitario en Customer Experience Analytics está compuesto por profesionales en activo con una trayectoria profesional avalada en el campo de la Experiencia de Usuario. Los docentes son especialistas en análisis de datos, estrategias de mejora y toma de decisiones empresariales informadas. Además, al estar en activo en el sector, los profesionales pueden ofrecer a los estudiantes una perspectiva práctica y actualizada del Customer Experience y cómo se está desarrollando en la actualidad.



“

*Los expertos en Customer Experience que incluye este programa estarán a tu disposición para resolver cualquier duda que te surja durante el transcurso del programa”*

## Dirección



### Dña. Yépez Molina, Pilar

- ♦ Consultora y Formadora de Marketing para empresas bajo la marca La Digitalista
- ♦ Directora Creativa Ejecutiva y Socia Fundadora creando y desarrollando campañas de Marketing Online y Offline en ÚbicaBelow
- ♦ Directora Creativa Ejecutiva creando y desarrollando campañas de Marketing Promocional y Relacional para clientes Online y Offline en Sidecar SGM
- ♦ Responsable Creativa Online y Creativa Ejecutiva en MC Comunicación
- ♦ Docente de Marketing Digital en el Colegio de Periodistas de Cataluña
- ♦ Docente de Marketing Digital y Estrategias de Comunicación en el Grado de Ingeniería de BES La Salle
- ♦ Docente de Marketing Digital en Euncet Business School
- ♦ Postgrado en Marketing Relacional por el Instituto de la Economía Digital ICEMD
- ♦ Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad de Sevilla



## Profesores

### D. Rueda Salvador, Daniel

- Customer Intelligence Director en Iberostar Group
- Digital Project Manager en Iberostar Group
- Analista en Innovación y Guest Experience
- Asesor de Comercio Exterior e Inversiones
- Agente de Recepción y Atención al Cliente
- Máster Universitario en Gestión Internacional de la Empresa por el Centro de Estudios Económicos y Comerciales (CECO)
- Programa en Desarrollo Directivo, Administración y Dirección por Deusto Business School
- Graduado en Administración y Dirección de Empresas con Especialización en Marketing y Ventas por la Universidad Deusto Business School



*Aprovecha la oportunidad para conocer los últimos avances en esta materia para aplicarla a tu práctica diaria”*

09

# Impacto para tu carrera

Este Curso Universitario puede tener un gran impacto en la carrera de un profesional especializado en Marketing Digital. Esto se explica porque este programa proporciona habilidades y conocimientos prácticos que son altamente valorados en el mercado actual. De esta manera, los egresados pueden aplicar lo aprendido en su trabajo diario y mejorar la Experiencia de Usuario de sus clientes. Además, la flexibilidad del programa online permite que los estudiantes puedan adaptar su estudio a su horario laboral y personal, lo que les facilita continuar trabajando mientras mejoran sus habilidades y conocimientos. Esto garantiza una mayor satisfacción laboral y mejores oportunidades de carrera en el futuro.



“

*Si notas que tu carrera necesita un salto cualitativo, este Curso Universitario es una oportunidad única para conseguirlo”*

## ¿Estás preparado para dar el salto? Una excelente mejora profesional te espera.

El Curso Universitario en Customer Experience Analytics de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar retos y decisiones empresariales en el ámbito del Marketing Digital. Su objetivo principal es favorecer tu crecimiento personal y profesional. Ayudarte a conseguir el éxito.

Si quieres superarte a ti mismo, conseguir un cambio positivo a nivel profesional y relacionarte con los mejores, este es tu sitio.

*El conocimiento adquirido será tu mayor baza de garantía de actuación ante casos de inexistencia de Experiencia de Cliente en las empresas.*

*Impulsa tu carrera laboral orientándola con TECH hacia el Customer Experience.*

### Momento del cambio



### Tipo de cambio



## Mejora salarial

---

La realización de este programa supone para nuestros alumnos un incremento salarial de más del **25.2%**



10

# Beneficios para tu empresa

La capacitación que brinda el Curso Universitario en Customer Experience Analytics a sus egresados puede aportar múltiples beneficios a las empresas que los contraten. Estos profesionales tienen la habilidad de analizar, interpretar y aplicar datos para mejorar la Experiencia de Usuario de los clientes. Al utilizar prácticas basadas en datos, las empresas pueden tomar decisiones informadas, mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la retención. Además, al contar con un especialista en Customer Experience Analytics, la compañía puede mejorar su reputación y destacar entre la competencia, lo que puede resultar en un crecimiento sostenible y rentable.



“

*El altísimo grado de especialización en Customer Experience que obtendrás con este programa te convertirá en un activo indispensable en tu empresa, así como en uno muy demandado en el mercado laboral actual”*

Desarrollar y retener el talento en las empresas es la mejor inversión a largo plazo.

01

### **Crecimiento del talento y del capital intelectual**

El profesional aportará a la empresa nuevos conceptos, estrategias y perspectivas que pueden provocar cambios relevantes en la organización.

---

02

### **Retención de directivos de alto potencial evitando la fuga de talentos**

Este programa refuerza el vínculo de la empresa con el profesional y abre nuevas vías de crecimiento profesional dentro de la misma.

03

### **Construcción de agentes de cambio**

Será capaz de tomar decisiones en momentos de incertidumbre y crisis, ayudando a la organización a superar los obstáculos.

---

04

### **Incremento de las posibilidades de expansión internacional**

Gracias a este programa, la empresa entrará en contacto con los principales mercados de la economía mundial.



05

### **Desarrollo de proyectos propios**

Los profesionales pueden trabajar en un proyecto real o desarrollar nuevos proyectos en el ámbito de I+D o desarrollo de negocio de su compañía.

---

06

### **Aumento de la competitividad**

Este programa dotará a sus profesionales de competencias para asumir los nuevos desafíos e impulsar así la organización.

11

# Titulación

El Curso Universitario en Customer Experience Analytics garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Curso Universitario expedido por TECH Global University.



“

*Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”*

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Curso Universitario en Customer Experience Analytics** avalado por **TECH Global University**, la mayor Universidad digital del mundo.

**TECH Global University**, es una Universidad Oficial Europea reconocida públicamente por el Gobierno de Andorra (*boletín oficial*). Andorra forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) desde 2003. El EEES es una iniciativa promovida por la Unión Europea que tiene como objetivo organizar el marco formativo internacional y armonizar los sistemas de educación superior de los países miembros de este espacio. El proyecto promueve unos valores comunes, la implementación de herramientas conjuntas y fortaleciendo sus mecanismos de garantía de calidad para potenciar la colaboración y movilidad entre estudiantes, investigadores y académicos.

Este título propio de **TECH Global University**, es un programa europeo de formación continua y actualización profesional que garantiza la adquisición de las competencias en su área de conocimiento, confiriendo un alto valor curricular al estudiante que supere el programa.

Título: **Curso Universitario en Customer Experience Analytics**

Modalidad: **online**

Duración: **6 semanas**

Acreditación: **6 ECTS**





## Curso Universitario Customer Experience Analytics

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Global University
- » Acreditación: 6 ECTS
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

# Curso Universitario

## Customer Experience Analytics

