

Curso Universitario

Innovación en Customer Experience



Curso Universitario Innovación en Customer Experience

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**
- » Acreditación: **6 ECTS**
- » Dedicación: **16h/semana**
- » 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.techtute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/innovacion-customer-experience

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

pág. 24

07

Perfil de nuestros alumnos

pág. 32

08

Dirección del curso

pág. 36

09

Impacto para tu carrera

pág. 40

10

Beneficios para tu empresa

pág. 44

11

Titulación

pág. 48

01 Bienvenida

La innovación en la Experiencia del Cliente es fundamental para el éxito de cualquier empresa. Los consumidores esperan una vivencia personalizada, fluida y conveniente en todos los puntos de contacto con la compañía. Es por eso que cada vez más organizaciones están aplicando nuevas tecnologías en sus procesos y estrategias para mejorar la forma en que interactúan con sus clientes. Bajo esta premisa, TECH ha diseñado esta titulación que ofrece una oportunidad única para aprender sobre las últimas tendencias y avances en este campo. Con un diseño 100% online, los estudiantes pueden acceder a los recursos académicos en cualquier momento y lugar. Además, la metodología pedagógica del *Relearning* permite una experiencia de aprendizaje personalizada y dinámica, adaptada a las necesidades de cada estudiante.



Curso Universitario en Innovación en Customer Experience.
TECH Universidad Tecnológica



“

Distínguese del resto de candidatos con unos conocimientos modernos, adaptados a las nuevas tecnologías y las demandas empresariales”

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 Universidad Tecnológica



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:



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.



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.



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 Universidad Tecnológica.

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

04 Objetivos

Este Curso Universitario permite a los estudiantes adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para desarrollar estrategias efectivas de innovación en la Experiencia del Cliente. De esta manera, los profesionales profundizarán en la utilización de nuevas tecnologías para mejorar la interacción con los clientes, crear experiencias personalizadas y satisfactorias e integrar múltiples canales de comunicación para desarrollar una vivencia omnicanal. Así, los especialistas estarán dispuestos para mejorar la retención de usuarios y fomentar la lealtad de marca.



“

Combina tus nuevos conocimientos en Customer Service con una profundización fehaciente en el Neuromarketing y los Modelos de Innovación Abierta”

TECH hace suyos los objetivos de sus alumnos.
Juntos trabajan para conseguirlos.

El Curso Universitario en Innovación en Customer Experience capacita al alumno para:

01

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

02

Definir los fundamentos para implementar un proyecto de CX

03

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





04

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

05

Utilizar el marketing emocional y el storytelling para crear una experiencia de compra memorable

06

Analizar el impacto de la tecnología en la experiencia de compra y cómo utilizarla para mejorar la interacción con los clientes en la tienda física

05

Estructura y contenido

El Curso Universitario en Innovación en Customer Experience ha sido creado específicamente para cubrir las necesidades de los profesionales especializados en este sector. Este programa es totalmente virtual, lo que proporciona a los estudiantes la flexibilidad de estudiar en cualquier momento y lugar. Con una duración de seis semanas, ofrece una experiencia de aprendizaje única y motivadora que proporciona las habilidades necesarias para sobresalir en el campo de la Innovación. Además, la metodología pedagógica del Relearning permite a los estudiantes adaptar los recursos académicos a su horario y responsabilidades laborales, lo que asegura una óptima asimilación de los contenidos.



“

Podrás acceder a video resúmenes, test y casos prácticos basados en ejemplos reales con los que contextualizar todos los temas tratados”

Plan de estudios

El Curso Universitario en Innovación en Customer Experience tiene como objetivo mejorar la capacidad analítica y la toma de decisiones efectivas en el ámbito de la Experiencia del Consumidor.

A lo largo de seis semanas, se abordarán temas clave como los Modelos de Innovación Abierta, el Neuromarketing, la Inteligencia Artificial, la Realidad Virtual y las Plataformas de Gestión Omnicanal, entre otros, con el fin de educar líderes capaces de dirigir equipos de alto rendimiento en el sector digital.

El plan de estudios está diseñado para desarrollar habilidades en la toma de decisiones y la gestión de proyectos desde una perspectiva estratégica, tecnológica e innovadora. Se fomenta el liderazgo y el trabajo en equipo para adquirir habilidades desde una perspectiva global. Además, el programa se adapta a las necesidades académicas de cada estudiante, ofreciendo materiales didácticos en diversos formatos multimedia y textuales que garantizan una experiencia de aprendizaje personalizada y eficiente.

En conclusión, el Curso Universitario en Innovación en Customer Experience busca actualizar y ampliar las competencias de los profesionales del sector digital, brindándoles una perspectiva innovadora y una sólida capacitación académica. Los estudiantes tendrán la oportunidad de desarrollar habilidades directivas y adquirir conocimientos prácticos para aplicar en su ámbito laboral, otorgándoles ventaja en el competitivo mercado del Marketing Digital.

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

Módulo 1

Innovación y Tendencias en Customer Experience



¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Curso Universitario en Innovación en Customer Experience 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. Innovación y Tendencias en Customer Experience

<p>1.1. Innovación y Experiencia de Cliente. Vínculo</p> <p>1.1.1. La innovación dentro del marco de la CX</p> <p>1.1.2. Objetivos de la innovación de la experiencia de cliente</p> <p>1.1.3. Innovación en el desarrollo de las interacciones con el cliente</p>	<p>1.2. Gestión de la experiencia de cliente en la era de la Transformación Digital</p> <p>1.2.1. Motor de experiencia inteligente. Relevancia</p> <p>1.2.2. Búsqueda de experiencias hiperpersonalizadas</p> <p>1.2.3. Gestión de la experiencia en un entorno de omnicanalidad</p>	<p>1.3. La innovación en la gestión de una compañía “cliente-centrista”</p> <p>1.3.1. El modelo de innovación desde el cliente hacia la compañía</p> <p>1.3.2. Perfiles clave para el desarrollo de un modelo de innovación</p> <p>1.3.3. Modelos de Innovación Abierta</p>	<p>1.4. Metodologías para acelerar el proceso de innovación efectivo</p> <p>1.4.1. Rutinas generadoras de innovación y creatividad</p> <p>1.4.2. Método <i>Lean Start Up</i> para incluir al cliente en la “mesa de innovación”</p> <p>1.4.3. Tablero Kanban para ganar en innovación y eficiencia en tu día a día</p> <p>1.4.4. Metodología Scrum. Aplicación práctica</p> <p>1.4.5. Adopción de herramientas de generación de innovación continua. Beneficios</p>
<p>1.5. Herramientas para el Desarrollo de innovadores modelos de negocio cliente-centristas</p> <p>1.5.1. Business Model Canvas. Cómo “retar” tu modelo de negocio con esta herramienta</p> <p>1.5.2. <i>Value Proposition Canvas</i> y <i>Customer Journey</i>. Relación</p> <p>1.5.3. Mapa de Empatía. Más allá de las interacciones “tangibles” con el cliente</p> <p>1.5.4. Caso práctico</p>	<p>1.6. Neuromarketing y Customer Experience. Cómo ponerse en los zapatos del cliente</p> <p>1.6.1. Neuromarketing y Optimización de la innovación</p> <p>1.6.2. Aplicaciones reales del Neuromarketing en CX</p> <p>1.6.3. Guía de <i>insights</i> de cliente para potenciar la CX con Neuromarketing</p> <p>1.6.4. Caso de éxito</p>	<p>1.7. Innovación en CX (I): Inteligencia Artificial, Realidad Virtual y Sistemas de Reconocimiento Facial y Biométrica en CX</p> <p>1.7.1. Inteligencia Artificial (AI) para la optimización de procesos y la gestión omnicanal</p> <p>1.7.2. Realidad Virtual (RV) y Realidad Aumentada (RA) para llevar tu experiencia de cliente a cualquier lugar</p> <p>1.7.3. Sistemas de reconocimiento facial y biométrica como atenuantes de momentos de dolor con el cliente</p> <p>1.7.4. Caso de éxito</p>	<p>1.8. Innovación en CX (II): <i>Machine Learning</i>, IoT y Plataformas de Gestión Omnicanal</p> <p>1.8.1. <i>Machine Learning</i> (ML) para el tratamiento de datos</p> <p>1.8.2. <i>Internet of Things</i> (IoT) para la mejora de la experiencia y conocimiento de cliente</p> <p>1.8.3. Plataformas de Gestión Omnicanal para una visión holística del cliente</p> <p>1.8.4. Caso de éxito</p>
<p>1.9. La Tecnoética: Tecnología al servicio del ser humano y no viceversa</p> <p>1.9.1. Protección de los neuro-derechos o Derechos de Propiedad Intelectual (PI)</p> <p>1.9.2. Ética en la Inteligencia Artificial (AI)</p> <p>1.9.3. Hiperconexión del cliente y la utilización de sus datos</p> <p>1.9.4. El desafío tecnológico</p>	<p>1.10. Establecimiento de un sistema de innovación en una compañía clientecentrista. Importancia</p> <p>1.10.1. Claves para un proceso de innovación orientado al cliente</p> <p>1.10.2. Beneficios de una empresa con sistemas de innovación continua</p> <p>1.10.3. La innovación al servicio de las personas para una óptima experiencia de cliente</p>		



“

Esta titulación marcará la diferencia en tu trayectoria laboral, dándote las herramientas para alcanzar las cotas profesionales más ambiciosas”

06

Metodología

Este programa de capacitación ofrece una forma diferente de aprender. Nuestra metodología se desarrolla a través de un modo de aprendizaje de forma cíclica: ***el Relearning***.

Este sistema de enseñanza es utilizado, por ejemplo, en las facultades de medicina más prestigiosas del mundo y se ha considerado uno de los más eficaces por publicaciones de gran relevancia como el ***New England Journal of Medicine***.





“

Descubre el Relearning, un sistema que abandona el aprendizaje lineal convencional para llevarte a través de sistemas cíclicos de enseñanza: una forma de aprender que ha demostrado su enorme eficacia, especialmente en las materias que requieren memorización”

TECH Business School emplea el Estudio de Caso para contextualizar todo el contenido

Nuestro programa ofrece un método revolucionario de desarrollo de habilidades y conocimientos. Nuestro objetivo es afianzar competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia.

“

Con TECH podrás experimentar una forma de aprender que está moviendo los cimientos de las universidades tradicionales de todo el mundo”



Este programa te prepara para afrontar retos empresariales en entornos inciertos y lograr el éxito de tu negocio.



Nuestro programa te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera.

Un método de aprendizaje innovador y diferente

El presente programa de TECH es una enseñanza intensiva, creada desde 0 para proponerle al directivo retos y decisiones empresariales de máximo nivel, ya sea en el ámbito nacional o internacional. Gracias a esta metodología se impulsa el crecimiento personal y profesional, dando un paso decisivo para conseguir el éxito. El método del caso, técnica que sienta las bases de este contenido, garantiza que se sigue la realidad económica, social y empresarial más vigente.

“ *Aprenderás, mediante actividades colaborativas y casos reales, la resolución de situaciones complejas en entornos empresariales reales* ”

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomaran decisiones y emitieran juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas.

En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Ante una determinada situación, ¿qué debería hacer un profesional? Esta es la pregunta a la que nos enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del programa, los estudiantes se enfrentarán a múltiples casos reales.

Deberán integrar todos sus conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones.

Relearning Methodology

TECH aúna de forma eficaz la metodología del Estudio de Caso con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

Potenciamos el Estudio de Caso con el mejor método de enseñanza 100% online: el Relearning.

Nuestro sistema online te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios. Podrás acceder a los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o móvil con conexión a internet.

En TECH aprenderás con una metodología vanguardista concebida para capacitar a los directivos del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina Relearning.

Nuestra escuela de negocios es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019, conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos...) con respecto a los indicadores de la mejor universidad online en español.





En nuestro programa, el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprender, desaprender, olvidar y reaprender). Por eso, combinamos cada uno de estos elementos de forma concéntrica. Con esta metodología se han capacitado más de 650.000 graduados universitarios con un éxito sin precedentes en ámbitos tan distintos como la bioquímica, la genética, la cirugía, el derecho internacional, las habilidades directivas, las ciencias del deporte, la filosofía, el derecho, la ingeniería, el periodismo, la historia o los mercados e instrumentos financieros. Todo ello en un entorno de alta exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico alto y una media de edad de 43,5 años.

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.

A partir de la última evidencia científica en el ámbito de la neurociencia, no solo sabemos organizar la información, las ideas, las imágenes y los recuerdos, sino que sabemos que el lugar y el contexto donde hemos aprendido algo es fundamental para que seamos capaces de recordarlo y almacenarlo en el hipocampo, para retenerlo en nuestra memoria a largo plazo.

De esta manera, y en lo que se denomina Neurocognitive context-dependent e-learning, los diferentes elementos de nuestro programa están conectados con el contexto donde el participante desarrolla su práctica profesional.

Este programa ofrece los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para los profesionales:



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, para crear el método de trabajo online de TECH. Todo ello, con las técnicas más novedosas que ofrecen piezas de gran calidad en todos y cada uno los materiales que se ponen a disposición del alumno.



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 las futuras decisiones difíciles.



Prácticas de habilidades directivas

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



Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso y guías internacionales, entre otros. En la biblioteca virtual de TECH el estudiante tendrá acceso a todo lo que necesita para completar su capacitación.





Case studies

Completarán una selección de los mejores casos de estudio elegidos expresamente para esta titulación. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas en alta dirección del panorama internacional.



Resúmenes interactivos

El equipo de TECH presenta los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audios, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento. Este exclusivo sistema educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



Testing & Retesting

Se evalúan y reevalúan periódicamente los conocimientos del alumno a lo largo del programa, mediante actividades y ejercicios evaluativos y autoevaluativos para que, de esta manera, el estudiante compruebe cómo va consiguiendo sus metas.



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.





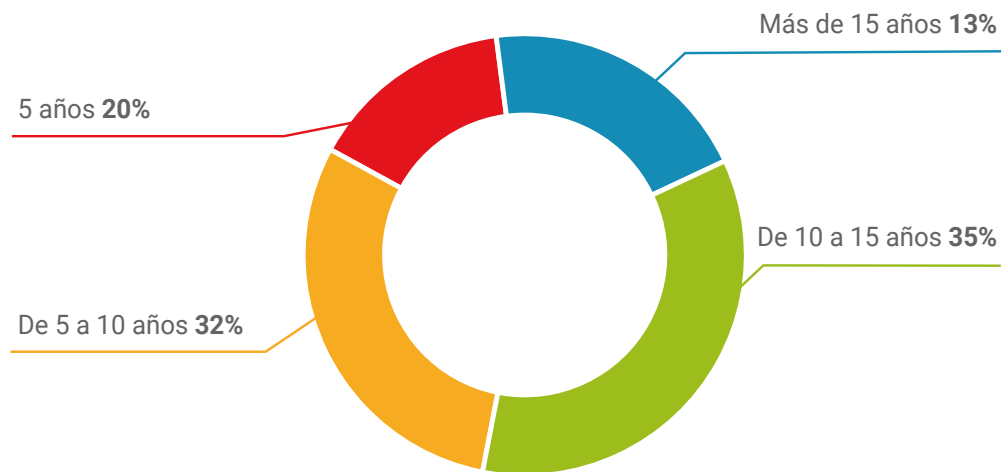
“

Podrás disfrutar de una atención personalizada adaptada a tus necesidades particulares, teniendo la posibilidad de consultar tus dudas con el profesorado en todo momento”

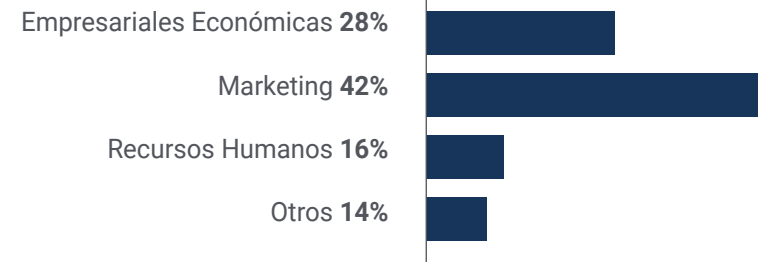
Edad media

Entre **35** y **45** años

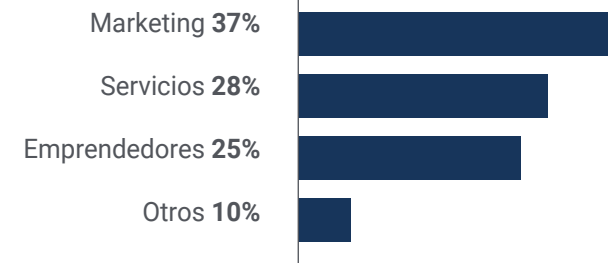
Años de experiencia



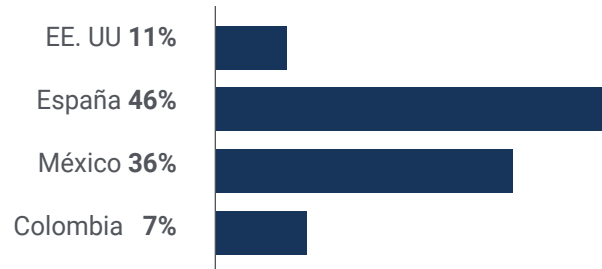
Formación



Perfil académico



Distribución geográfica



Ester Dos Santos Castilla

Coordinadora de Experiencia del Cliente

“Gracias al Curso Universitario en Innovación en Customer Experience he adquirido nuevas habilidades y conocimientos actualizados que me han permitido destacar en mi trabajo. La flexibilidad del programa me permitió combinar fácilmente mis responsabilidades laborales con mis estudios. Lo recomiendo totalmente”

08

Dirección del curso

Esta oferta académica universitaria incluye un grupo de docentes compuesto por expertos con vasta trayectoria en el ámbito de la Innovación y el Marketing Digital. Los profesores tienen una sólida capacitación académica y un destacado recorrido en empresas líderes, lo que les permite proporcionar una visión completa y actualizada del mercado. Además, el cuerpo docente está altamente preparado para orientar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje y brindar una instrucción rigurosa y práctica.





“

El equipo docente te dará las claves, secretos y consejos necesarios para triunfar en tu empresa personal o departamento de Customer Service”

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 on y off-line en ÚbicaBelow
- ♦ Directora creativa ejecutiva creando y desarrollando campañas de marketing promocional y relacional para clientes on y off-line 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
- ♦ Postgrado en Marketing Relacional por 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 (ICEX) por 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



09

Impacto para tu carrera

El Curso Universitario en Innovación en Customer Experience está diseñado en base a las necesidades de los especialistas del sector tecnológico y el Marketing Digital. Los egresados de este programa estarán altamente capacitados para liderar equipos de alto rendimiento y tomar decisiones efectivas en la gestión de proyectos desde una perspectiva estratégica, tecnológica e innovadora. Además, el enfoque en la innovación y la mejora continua de la experiencia del usuario brinda a los estudiantes habilidades altamente reclamadas en el mercado laboral actual. Esto se explica porque las empresas buscan profesionales que puedan crear y mantener relaciones sólidas con los clientes a través de tecnologías avanzadas y procesos innovadores, y por ello, esta titulación universitaria es la mejor opción académica del mercado.



“

*Te guiarán durante todo el Curso Universitario
especialistas que ya conocen y saben cómo alcanzar
los puestos de mayor prestigio en este sector”*

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

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

Sin embargo, el objetivo es mejorar en tu vida profesional y, para ello, es necesario luchar.

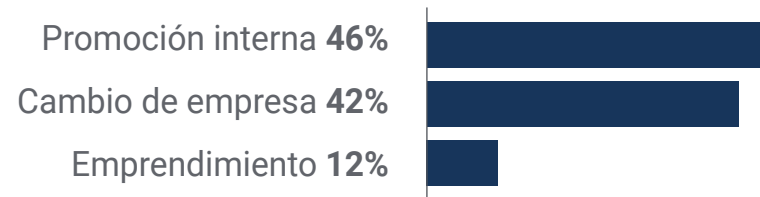
Podrás liderar tu propio proyecto de Customer Experience gracias a este Curso Universitario enfocado en la innovación tecnológica.

Tendrás el apoyo de la mayor universidad digital del mundo, TECH.

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 empresa que cuente con profesionales especializados en Innovación en Customer Experience tiene una ventaja competitiva en el mercado. Estos especialistas tienen la capacidad de analizar la información del consumidor y crear estrategias efectivas para mejorar su experiencia y aumentar la fidelidad de los mismos. Además, están al día en las últimas tendencias y tecnologías del mercado, lo que les permite innovar y adaptarse a las necesidades del usuario de manera más eficiente. En definitiva, contar con un profesional que haya cursado esta titulación universitaria puede marcar la diferencia en la experiencia del cliente y en el éxito empresarial.



“

Dale un gran impulso a tu CV añadiendo este Curso Universitario, que te ayudará a aventajar a tus competidores”

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

El profesional puede 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 Curso Universitario dotará a sus profesionales de competencias para asumir los nuevos desafíos e impulsar así la organización.

11

Titulación

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



“

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

Este **Curso Universitario en Innovación en Customer Experience** contiene el programa más completo y actualizado del mercado.

Tras la superación de la evaluación, el alumno recibirá por correo postal* con acuse de recibo su correspondiente título de **Curso Universitario** emitido por **TECH Universidad Tecnológica**.

El título expedido por **TECH Universidad Tecnológica** expresará la calificación que haya obtenido en el Curso Universitario, y reunirá los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores de carreras profesionales.

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

ECTS: **6**

N.º Horas Oficiales: **150 h.**



*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su título en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH EDUCATION realizará las gestiones oportunas para su obtención, con un coste adicional.



Curso Universitario Innovación en Customer Experience

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**
- » Acreditación: **6 ECTS**
- » Dedicación: **16h/semana**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Curso Universitario

Innovación en Customer Experience