

Diplomado

Customer Experience Analytics



Diplomado Customer Experience Analytics

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Universidad Tecnológica**
- » 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.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

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

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.



Diplomado en Customer Experience Analytics. TECH
Universidad Tecnológica



“

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

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 multivídeo 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 Universidad Tecnológica.

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

04 Objetivos

Una vez que el profesional finalice este Diplomado 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 150 horas de contenido diverso y multidisciplinar que incluye esta titulación”

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

El Diplomado 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 Diplomado 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 150 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 Diplomado 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 Diplomado 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 Diplomado 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>1.1. La Calidad del Dato y su Activación. Elementos Clave para un Cuadro de Mandos</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>1.2. NPS, la lealtad del cliente</p> <p>1.2.1. NPS: Qué calcula y cómo</p> <p>1.2.2. Uso del NPS como KPI de referencia. Pros y contras</p> <p>1.2.3. Ejemplos y referencias sectoriales</p>	<p>1.3. CSAT. Satisfacción del cliente</p> <p>1.3.1. CSAT: Qué calcula y cómo</p> <p>1.3.2. Uso del CSAT como KPI de referencia. Pros y contras</p> <p>1.3.3. Ejemplos y referencias sectoriales</p>
<p>1.4. KPIs complementarios</p> <p>1.4.1. CES: Satisfacción del cliente con el grado de dificultad de una acción en concreto</p> <p>1.4.2. CLV: Valor de Vida del Cliente</p> <p>1.4.3. Tasas de abandono y retención</p> <p>1.4.4. Particularidades sectoriales</p>	<p>1.5. Reputación Online. Importancia del dato semántico de internet</p> <p>1.5.1. Escucha Activa en Internet: Análisis de reputación de marca en redes sociales, comparadores y tu web</p> <p>1.5.2. Estrategia de respuesta: La interacción como herramienta de gestión de la reputación de marca</p> <p>1.5.3. Plataformas para la escucha y la gestión</p>	<p>1.6. Contact Center. El teléfono, Poderosa palanca para tomar el pulso del cliente</p> <p>1.6.1. Ilustración del rol CX en el desarrollo de un producto de innovación</p> <p>1.6.2. Fases imprescindibles</p> <p>1.6.3. Errores comunes</p>	<p>1.7. Claves para la consecución de una visión holística del <i>feedback</i> del cliente</p> <p>1.7.1. Selección de tus KPIs óptimos</p> <p>1.7.2. Optimización del momento del <i>journey</i> para la recogida del <i>feedback</i></p> <p>1.7.3. Identificación de la experiencia del cliente por tipología de perfil de cliente</p>
<p>1.8. La arquitectura tecnológica. Aspectos clave</p> <p>1.8.1. Seguridad</p> <p>1.8.2. Privacidad</p> <p>1.8.3. Integridad</p> <p>1.8.4. Escalabilidad</p> <p>1.8.5. Tiempo Real</p>	<p>1.9. El cuadro de mandos</p> <p>1.9.1. Roles 1.9.1.1. Quien interactúa, propósito y frecuencia</p> <p>1.9.2. Visualización del dato: 1.9.2.1. Plataformas</p> <p>1.9.3. Valoración de las implicaciones de las Integraciones</p>	<p>1.10. La Experiencia del Cliente desde diferentes puntos de partida: El camino hacia la Excelencia</p> <p>1.10.1. Grado de conocimiento de tu cliente y el cliente objetivo</p> <p>1.10.2. Gestión de la experiencia con equipos externos</p> <p>1.10.3. Recursos, tiempo y seguimiento</p> <p>1.10.4. Evangelización desde el equipo directivo/ejecutivo</p>	



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



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





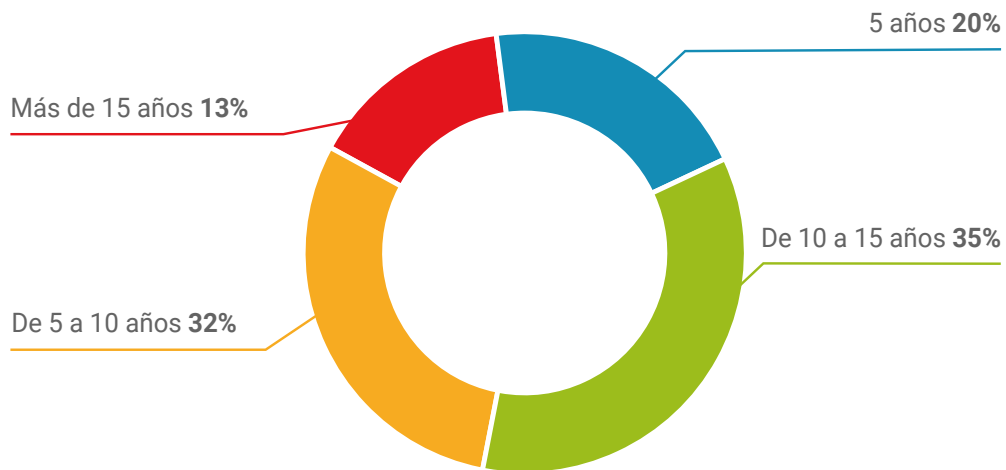
“

*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”*

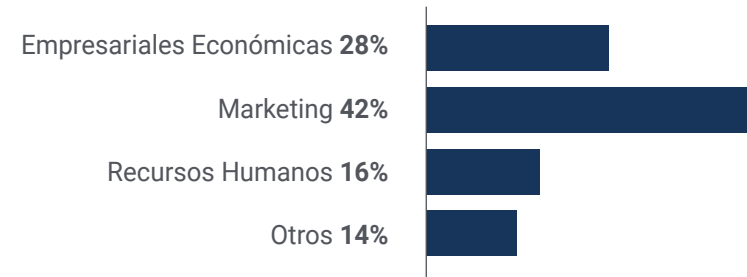
Edad media

Entre **35** y **45** años

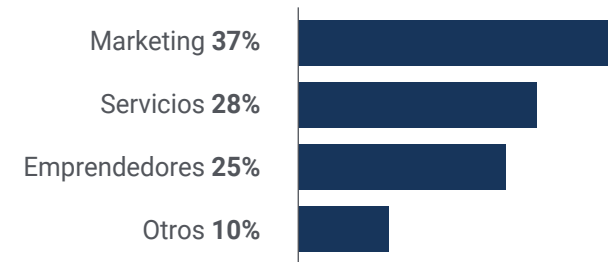
Años de experiencia



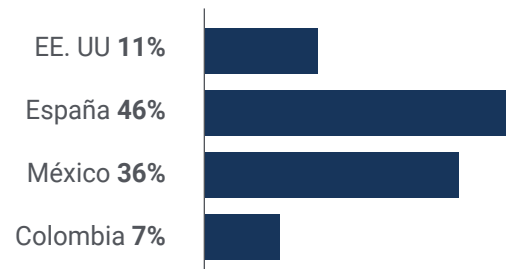
Formación



Perfil académico



Distribución geográfica



Irene Martín Montaña

Gerente de Experiencia del Cliente

"El Diplomado 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 Diplomado 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



Además de sus contenidos actualizados y de su metodología flexible y 100% online, esta titulación está impartida por expertos de gran prestigio en esta área profesional”

09

Impacto para tu carrera

Este Diplomado 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 Diplomado es una oportunidad única para conseguirlo”

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

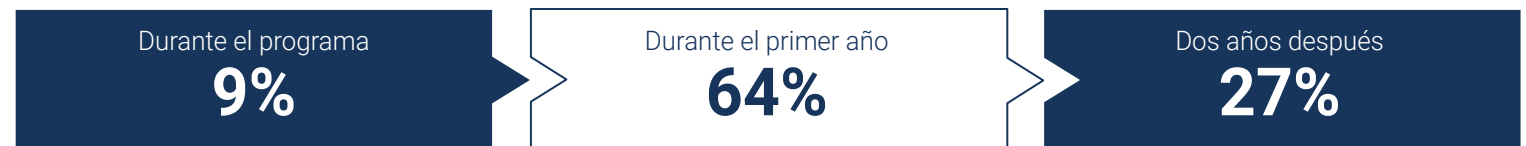
El Diplomado en Customer Experience Analytics de TECH es un programa intensivo que te prepara para afrontar retos y decisiones empresariales en el ámbito del Marketing Digital. Su objetivo principal es favorecer tu crecimiento personal y profesional. Ayudarte a conseguir el éxito.

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

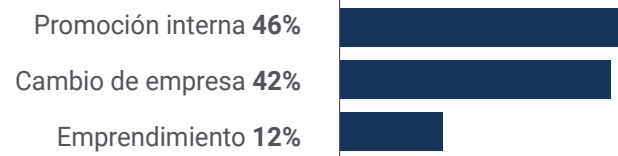
*Impulsa tu carrera
laboral orientándola
con TECH hacia el
Customer Experience.*

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

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



“

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

Este **Diplomado en Customer Experience Analytics** 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 **Diplomado** emitido por **TECH Universidad Tecnológica**.

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

Título: **Diplomado en Customer Experience Analytics**

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.



Diplomado Customer Experience Analytics

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

Diplomado

Customer Experience Analytics

