

# Diplomado

## Diseño e implementación de un Proyecto CX





## Diplomado

### Diseño e implementación de un Proyecto CX

- » 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/disenio-implementacion-proyecto-cx](http://www.techtitute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/disenio-implementacion-proyecto-cx)

# 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

Dirección del curso

---

*pág. 24*

07

Metodología

---

*pág. 28*

08

Perfil de nuestros alumnos

---

*pág. 36*

09

Impacto para tu carrera

---

*pág. 40*

10

Beneficios para tu empresa

---

*pág. 44*

11

Titulación

---

*pág. 48*

# 01 Bienvenida

La competencia en el mercado es cada vez más intensa y las empresas buscan diferenciarse a través de la calidad de su servicio al cliente. Es por ello que el diseño e implementación de un proyecto CX se ha convertido en una prioridad para las compañías que buscan mejorar la experiencia de sus usuarios. Esta labor implica una gestión integral del Customer Experience, desde la identificación de las necesidades hasta la evaluación del servicio. Es importante destacar que un proyecto CX no solo se enfoca en mejorar la satisfacción del cliente, sino que también puede aumentar la retención, fidelización y recomendación de los mismos. Por eso, este programa universitario 100% online es una herramienta clave para aquellas personas que buscan ampliar sus conocimientos en este campo.



Diplomado en Diseño e Implementación de un Proyecto CX.  
TECH Universidad Tecnológica



“

*En tan solo 6 semanas estarás capacitado para diseñar e implementar proyectos basados en el Customer Experience”*

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:



### 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

El Diplomado en Diseño e implementación de un Proyecto CX tiene como objetivo principal proporcionar a los estudiantes las habilidades y conocimientos necesarios para diseñar e implementar estrategias efectivas de Customer Experience. Al finalizar el programa, los alumnos serán capaces de identificar las necesidades y expectativas de los clientes, evaluar la calidad de su servicio, y diseñar soluciones personalizadas para mejorar la experiencia de los usuarios en cada punto de contacto con la empresa. Además, los profesionales estarán capacitados para medir el impacto de estas soluciones en la compañía y en la satisfacción del cliente.



“

*Especialízate con TECH en la elaboración de Proyectos CX para la gestión óptima de todos los puntos de contacto del cliente con la empresa”*

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

El Diplomado en Diseño e implementación de un Proyecto CX capacitará 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

Esta titulación universitaria está diseñada para adaptarse a las necesidades de los profesionales del Marketing Digital, y por ello se imparte en modalidad online. Los estudiantes tienen la libertad de elegir cuándo y dónde estudiar, lo que les proporciona una experiencia de aprendizaje personalizada durante las seis semanas que dura el programa. La estructura flexible y asequible del Diplomado permite a los especialistas adaptar sus recursos académicos a sus horarios y compromisos laborales. De esta manera, estarán preparados para dominar la Experiencia de Usuario de cualquier compañía y destacar en el campo de la CX sin tener que sacrificar su vida laboral y personal.



“

*Domina el Customer Journey  
en un Proyecto CX y desarrolla  
innovadores proyectos que no  
dejen indiferente a nadie”*

## Plan de estudios

El objetivo principal del Diplomado en Diseño e implementación de un Proyecto CX 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 clave como los tipos de proyecto, la alineación de objetivos y tiempo de ejecución, la identificación del perfil del cliente, el Business Case Producto y el Business Case Servicio, 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

Diseño e Implementación de un Proyecto Cx. Modelo de Gobierno



### ¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Diplomado en Diseño e Implementación de un Proyecto CX 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. Diseño e Implementación de un Proyecto Cx. Modelo de Gobierno

<p><b>1.1. Definición de un alcance de Proyecto realista</b></p> <p>1.1.1. Tipo de proyecto          1.1.1.1. Resolución de problemas          1.1.1.2. Propuesta de valor          1.1.1.3. Innovación</p> <p>1.1.2. Punto de partida:          1.1.2.1. El dato como herramienta para identificar oportunidades e <i>insights</i></p> <p>1.1.3. Alineación de Objetivos, Participantes y Tiempos de Ejecución. Rol de los expertos, dinamizadores          1.1.3.1. Revisión de Necesidades de Negocio          1.1.3.2. Identificación De Stakeholders Internos Y Externos          1.1.3.3. Perfil de Cliente          1.1.3.4. Definición del Output esperado</p>	<p><b>1.2. Identificación del Perfil del Cliente en un Proyecto CX</b></p> <p>1.2.1. Identificación del perfil de cliente deseado como Reto</p> <p>1.2.2. Perfilado de Comportamientos          1.2.2.1. Hábitos de consumo y compra          1.2.2.2. Interacción con canales de comunicación          1.2.2.3. Grado de digitalización          1.2.2.4. Radiografía Sociodemográfica</p> <p>1.2.3. Comunicación con el cliente y Tratamiento de datos</p>	<p><b>1.3. Customer Journey en un Proyecto CX</b></p> <p>1.3.1. Análisis y Tipificación de Puntos de Contacto          1.3.1.1. Safari y <i>shadowing</i>          1.3.1.2. Entrevistas          1.3.1.3. Workshops y <i>focus groups</i></p> <p>1.3.2. Identificación de Necesidades del Cliente por Perfil de Audiencias          1.3.2.1. Puntos de Satisfacción del Cliente:          1.3.2.1.1. Qué está funcionando hoy, Qué valora el Cliente          1.3.2.2. Puntos de Dolor del Cliente:          1.3.2.2.1. Qué no está funcionando hoy, Qué genera frustración en el Cliente</p> <p>1.3.3. Definición del <i>Customer Journey</i> para cada tipo de cliente          1.3.3.1. Identificación de los principales <i>Gain</i> y <i>Pain Points</i> de cada etapa clave y punto de contacto por los que transita</p>	<p><b>1.4. Ejecución del Proyecto</b></p> <p>1.4.1. Ejecución del Proyecto. Aspectos importantes          1.4.1.1. Alineación de la visión del cliente con los objetivos de negocio          1.4.1.2. Visualización del Customer Journey: Fijación de un punto de partida para alinear a todos los equipos de la compañía          1.4.1.3. Análisis de la viabilidad económica. Rentabilidad          1.4.1.4. Implicación de personas clave en la relación con el cliente para entrar en la fase de ejecución</p> <p>1.4.2. Diagnóstico y Resolución:          1.4.2.1. Fórmulas de presentación del Diagnóstico          1.4.2.1.1. <i>Workshops</i> de co-creación          1.4.2.1.2. <i>Benchmarking</i></p>
<p>1.4.2.2. Resolución          1.4.2.2.1. Identificación de tareas          1.4.2.2.2. Asignación de tareas por perfil</p> <p>1.4.3. Valoración          1.4.3.1. Definición KPIs          1.4.3.2. Recogida de datos          1.4.3.3. Periodo de valoración</p>	<p><b>1.5. Marco de actuación en el Proyecto CX</b></p> <p>1.5.1. Consolidación o Desestimación          1.5.2. Evangelización interna          1.5.3. Identificación de herramientas</p>	<p><b>1.6. Business Case Producto Lanzamiento de nuevo producto</b></p> <p>1.6.1. Ilustración del rol CX en el desarrollo de un producto de innovación          1.6.2. Fases en el Lanzamiento de nuevo producto          1.6.3. Errores comunes</p>	<p><b>1.7. Business Case Servicio. CX como catalizador de innovación</b></p> <p>1.7.1. Papel clave del CX en procesos de Innovación          1.7.2. Fases          1.7.3. Claves para el éxito</p>
<p><b>1.8. Business Case Servicio. La Satisfacción del cliente como palanca para la mejora continua</b></p> <p>1.8.1. Medición de la satisfacción del cliente a través de todo el <i>Customer Journey</i></p> <p>1.8.2. Fases          1.8.3. Rutinas orientadas a la acción</p>	<p><b>1.9. El modelo de Gobierno en un Proyecto CX</b></p> <p>1.9.1. Roles          1.9.2. Datos          1.9.3. Planes de acción iterativos</p>	<p><b>1.10. Implementación de un Proyecto CX con éxito. Claves</b></p> <p>1.10.1. Aprendizajes          1.10.2. Referencias          1.10.3. Recursos</p>	



Los recursos didácticos facilitarán tu actualización en el Modelo de Gobierno en un Proyecto CX, ahondando en los planes de acción iterativos”



# 06

## Dirección del curso

El Diplomado en Diseño e implementación de un Proyecto CX cuenta con un equipo docente altamente capacitado en el campo del Customer Experience. Todos los especialistas poseen una gran experiencia en el sector y están en contacto constante con las últimas tendencias y prácticas del CX. De esta manera, los estudiantes recibirán una capacitación actualizada y enfocada en el ámbito empresarial actual, con herramientas y estrategias que les permitirán mejorar la Experiencia de Usuario de grandes compañías. La extensa trayectoria profesional del equipo docente garantiza una educación de alta calidad y una conexión directa con el mundo laboral, lo que permitirá a los estudiantes aplicar lo aprendido en su trabajo diario.





“

*Expertos en Customer Experience avalan el diseño de este Diplomado para ofrecerte los contenidos más actualizados del sector”*

## 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

### Dña. Camps, Núria

- Formadora en Customer Experience
- Consultora freelance sobre Customer Experience, mejora de procesos, implantación de herramientas tecnológicas y atención al cliente
- Consultora y auditora de sistemas de gestión de la calidad en Quality Methode
- Máster en Comercialización de Destinos Turísticos
- Diplomada en Turismo por la Universidad de Girona

07

# 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.



08

# 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.





“

*Potencia tus capacidades para la gestión adecuada de proyectos CX, abordando el marco de actuación y la identificación de las necesidades del cliente”*

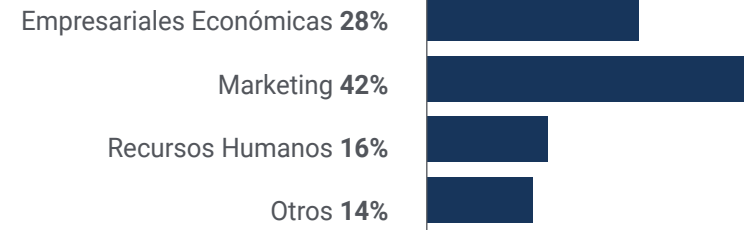
### Edad media

Entre **35** y **45** años

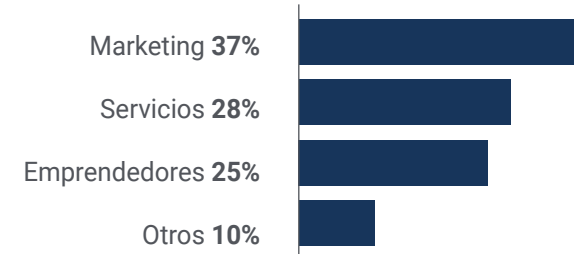
### Años de experiencia



### Formación

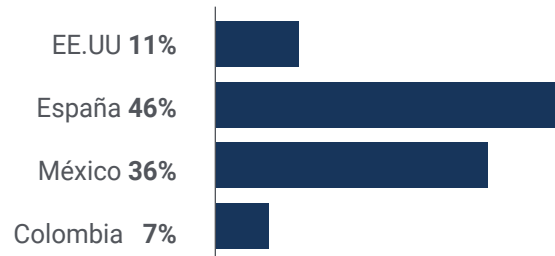


### Perfil académico



## Distribución geográfica

---



## Laura Rodríguez Afonso

---

Gestora de Proyectos CX

*"Este Diplomado me brindó habilidades prácticas para mejorar la Experiencia de Usuario en el ámbito empresarial. El equipo docente altamente capacitado y la flexibilidad del programa lo convierten en una excelente inversión en mi carrera".*

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.





“

*Muestra a tus clientes tu gran potencial como asesor experto en la elaboración e implementación de un proyecto CX”*

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

El Diplomado en Diseño e implementación de un Proyecto CX 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.

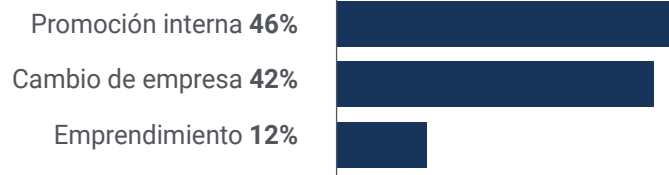
*El conocimiento adquirido será tu mayor baza de garantía de actuación ante casos de inexistencia de Experiencia de Cliente en las empresas.*

*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

Contar con un profesional que haya cursado el Diplomado en Diseño e implementación de un Proyecto CX puede tener un impacto significativo en las empresas. Los conocimientos y habilidades adquiridos permitirán al profesional mejorar la Experiencia de Usuario de los clientes, lo que a su vez puede aumentar la lealtad del cliente, mejorar la reputación de la marca y aumentar los ingresos. Además, el profesional podrá aplicar herramientas y estrategias para identificar las necesidades y expectativas del usuario, lo que puede mejorar la calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa. Todo esto puede resultar en una ventaja competitiva para la compañía y una mejora en la eficiencia y rentabilidad de la organización.





“

*Marca un antes y un después en las compañías gracias a los conocimientos adquiridos con este Diplomado”*

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

11

# Titulación

El Diplomado en Diseño e implementación de un Proyecto CX 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 Diseño e implementación de un Proyecto CX** 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 Diseño e implementación de un Proyecto CX**

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

### Diseño e implementación de un Proyecto CX

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

# Diplomado

## Diseño e implementación de un Proyecto CX

