

# Diplomado

## Employee Experience





## Diplomado Employee Experience

- » 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/employee-experience](http://www.techtitute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/employee-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

El Employee Experience se ha convertido en un factor clave para lograr la excelencia en el servicio al usuario. Las empresas han comprendido que el bienestar de sus empleados y la calidad de su experiencia laboral se reflejan directamente en la satisfacción y fidelización de los clientes. Por esta razón, cada vez son más las organizaciones que buscan desarrollar estrategias que mejoren la experiencia de sus empleados en el Customer Service. Es por eso que este programa universitario de TECH resulta fundamental para aquellos profesionales que deseen profundizar en el tema y aplicarlo en su día a día laboral. Gracias al formato 100% online del programa y a la metodología pedagógica innovadora Relearning, los estudiantes poseen flexibilidad absoluta para organizar los recursos académicos de acuerdo a sus necesidades y disponibilidad.



Diplomado en Employee Experience.  
TECH Universidad Tecnológica



*Contribuye a una experiencia satisfactoria entre los empleados de tu empresa y los clientes gracias a este Diplomado. Matricúlate ya y domina las técnicas necesarias”*

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

Esta titulación universitaria permite a los alumnos comprender la importancia de la experiencia del empleado en el servicio al cliente y proporciona las herramientas necesarias para crear una estrategia de Employee Experience efectiva. Al finalizar el programa, los alumnos estarán capacitados para mejorar la experiencia de los empleados en el Customer Service, lo que se traducirá en un servicio al cliente excepcional y una mayor satisfacción y fidelización del cliente.



“

*Serás capaz de establecer metodologías de trabajo que agilicen y fomenten la creatividad y mejora continua de tus empleados”*



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

El Diplomado en Employee Experience 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

El Diplomado en Employee Experience ha sido diseñado para satisfacer las necesidades de los profesionales especializados en Customer Service. Este programa se ofrece completamente online, lo que brinda a los estudiantes la flexibilidad de estudiar en cualquier momento y lugar. Tiene una duración de seis semanas y ofrece una experiencia de aprendizaje única y motivadora que sienta las bases necesarias para destacar en el campo del Employee Experience. Además, la estructura del curso es altamente adaptable, permitiendo a los especialistas adaptar los recursos académicos a sus horarios y responsabilidades laborales, garantizando así el máximo aprovechamiento de los contenidos.



“

*Sé un directivo eficiente en todos los campos del negocio. Aplica todo el aprendizaje que te aporta este Diplomado en tu empresa”*

## Plan de estudios

El objetivo del Diplomado en Employee Experience es mejorar la capacidad analítica y la toma de decisiones efectivas en el ámbito de la Experiencia del Consumidor a través de la perspectiva de los empleados que interactúan con los clientes y brindan el servicio.

Durante seis semanas, se tratarán temas fundamentales, como la cultura empresarial, la visión centrada en el cliente, los sistemas de escucha del empleado, la alineación del Customer Journey con los procesos internos de la organización y las claves de una cultura centrada en el empleado. El plan de estudios busca formar líderes capaces de dirigir equipos de alto rendimiento en el sector digital, adquiriendo habilidades en la toma de decisiones y la gestión de proyectos desde una perspectiva estratégica, tecnológica e innovadora.

El programa se adapta a las necesidades académicas de cada estudiante al ofrecer materiales didácticos en diversos formatos multimedia y textuales, lo que garantiza una experiencia de aprendizaje personalizada y eficiente. Se fomenta el liderazgo y el trabajo en equipo para desarrollar habilidades desde una perspectiva estratégica y tecnológica.

En resumen, el Diplomado en Employee Experience busca actualizar y ampliar las competencias de los profesionales del sector digital con una perspectiva innovadora y una sólida capacitación académica. Los estudiantes podrán desarrollar habilidades directivas y adquirir conocimientos prácticos para aplicar en su ámbito laboral, brindándoles ventaja en el competitivo mercado del Marketing Digital.

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

### Módulo 1

### Employee Experience

### ¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Diplomado en Employee 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. Employee Experience

**1.1. Employee Experience (EX). La Importancia de un Sistema Sólido**

- 1.1.1. Employee Experience como palanca impulsora de CX
- 1.1.2. Fases de desarrollo
- 1.1.3. Ventajas de un sólido sistema EX
- 1.1.4. El contexto BANI. Tendencias actuales para un sistema de EX

**1.2. La Cultura Empresarial, base del sistema de Employee Experience**

- 1.2.1. La Cultura empresarial
- 1.2.2. Roles facilitadores de la Employee Experience
- 1.2.3. Tipos de organizaciones, Culturas
- 1.2.4. Roles y responsabilidades de los agentes clave de la EX

**1.3. El rol de un departamento de Recursos Humanos con una Visión Cliente- Centrista**

- 1.3.1. El papel del departamento de RRHH como facilitador de la EX
- 1.3.2. Elementos estratégicos para impulsar la EX
- 1.3.3. Diagrama interno de una cultura customer-centric
- 1.3.4. Aplicación Práctica

**1.4. Sistemas de Escucha del Empleado (I): Ecosistema base para EX**

- 1.4.1. El sistema de escucha del empleado 360
- 1.4.2. Mapa de Escucha del Empleado
- 1.4.3. Herramientas de escucha proactiva
- 1.4.4. Mecanismos para un seguimiento continuo de la EX
- 1.4.5. Aplicación Práctica

**1.5. Sistemas de Escucha del Empleado (II): Indicadores clave en EX**

- 1.5.1. Fuentes de datos del empleado. Aplicación de resultados
- 1.5.2. Indicadores de seguimiento y medición de EX
- 1.5.3. "Do and don't" en el establecimiento de indicadores de CX vinculados con empleados

**1.6. Herramientas de Employee Experience (I): Mapa del Ecosistema de la Experiencia de Cliente y de Empleado**

- 1.6.1. Vinculación del Customer Journey con los procesos internos de la organización. Finalidad
- 1.6.2. Construcción de un Mapa del Ecosistema de la CX y de Empleado
- 1.6.3. Aplicación Práctica

**1.7. Herramientas de Employee Experience (II): el Arquetipo del Empleado**

- 1.7.1. El Arquetipo de Empleado
- 1.7.2. Construcción de un Arquetipo de Empleado
- 1.7.3. Utilización de los Arquetipos de Empleado
- 1.7.4. Aplicación Práctica

**1.8. Herramientas de Employee Experience (III): Employee Journey**

- 1.8.1. El Employee Journey
- 1.8.2. Construcción de un Employee Journey
- 1.8.3. Uso de los Employee Journey
- 1.8.4. Aplicación Práctica

**1.9. Responsables del establecimiento, Mantenimiento y Calado de una buena Employee Experience**

- 1.9.1. Roles y responsabilidades de la EX
- 1.9.2. Impacto de los cambios y tendencias sociales en la Employee Experience
- 1.9.3. Escucha continua al empleado y al mercado para una mayor ventaja competitiva
- 1.9.4. Caso de éxito

**1.10. Claves de una cultura empleado-centrista**

- 1.10.1. Importancia de un sistema de experiencia de empleado
- 1.10.2. Beneficios de un sistema de EX para la mejora exponencial del CX
- 1.10.3. Las Cinco claves para no fallar en la implantación de un sistema empleado-centrista





“

*Una experiencia que te permitirá construir un mapa del ecosistema de la CX y del empleado, llevándolo a la práctica para orientar a tu empresa hacia el éxito”*

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.





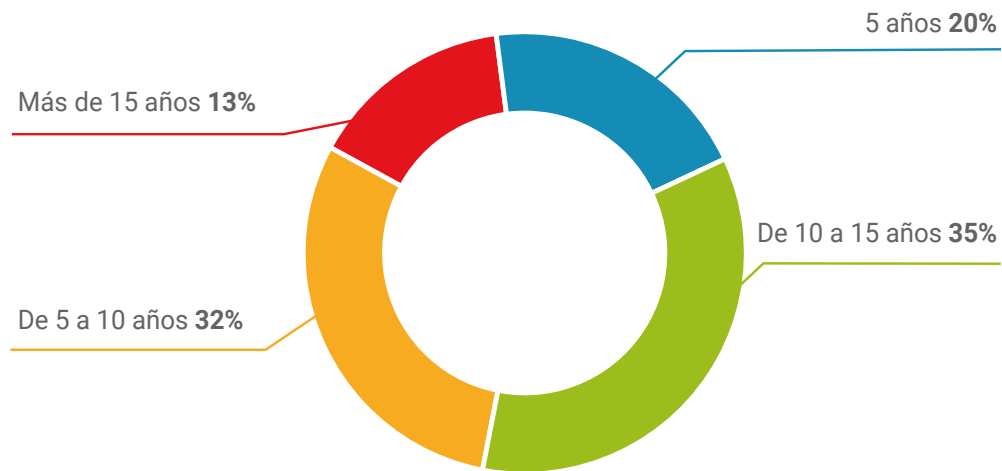
“

*¿Posees experiencia en el ámbito del Customer Service y buscas avanzar en tu carrera profesional? Esta titulación te brinda la oportunidad de seguir trabajando mientras obtienes un aprendizaje más avanzado en la materia”*

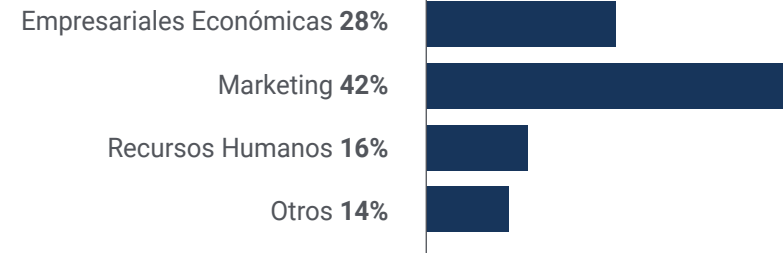
### Edad media

Entre **35** y **45** años

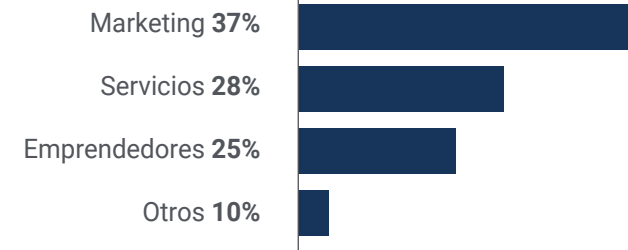
### Años de experiencia



### Formación

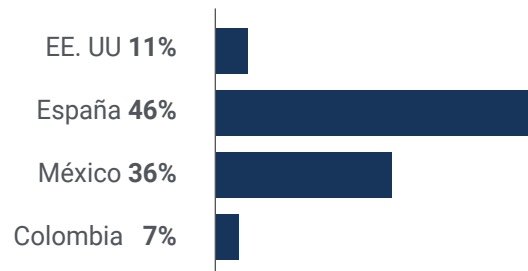


### Perfil académico



## Distribución geográfica

---



## Martín López Quintero

---

Consultor de Recursos Humanos

*"El Diplomado en Employee Experience fue una experiencia transformadora para mí. Aprendí nuevas habilidades de liderazgo y obtuve una comprensión profunda de cómo la experiencia del empleado impacta directamente en la satisfacción del cliente. Ahora puedo liderar proyectos de manera efectiva y mejorar la cultura organizacional de mi empresa."*

08

# Dirección del curso

El equipo docente de este programa universitario está compuesto por profesionales con amplia experiencia en el área de Recursos Humanos y Customer Service. Estos expertos guiarán a los estudiantes a lo largo de la titulación, compartiendo sus conocimientos y experiencia para ayudarlos a desarrollar una comprensión sólida de la experiencia del empleado en el servicio al cliente y cómo implementar una estrategia efectiva de Employee Experience.



“

*Recibirás un apoyo constante y personalizado para que obtengas el máximo beneficio de esta titulación”*

## 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. Maestro Miguel, Daniel

- ♦ Director corporativo Marketing y Country manager España Genepro DX
- ♦ Director corporativo Marketing y socio de SonoMedical
- ♦ Director corporativo Marketing Digital de ISDIN
- ♦ Director de Negocio Digital de RocaSalvatella
- ♦ Director de Marketing de FHIOS Smart Knowledge
- ♦ Docente de Marketing Digital en Cibervoluntario de la Fundación Cibervoluntarios
- ♦ Docente de Posgrado de Transformación Digital y Cultural de las organizaciones en la Universidad Pompeu Fabra
- ♦ Docente de Marketing Digital en BES LaSalle
- ♦ Postgrado en estrategias y creatividad interactiva por la Universidad Autónoma de Barcelona (UAB)
- ♦ Postgrado en Social media, SEM, SEO, Mobile Marketing y Crisis Management en internet por IEBS School
- ♦ Master en Administración y Dirección de Empresas (MBA) por la Escuela de Administración de Empresas (EAE)
- ♦ Licenciado en Administración y Dirección de Empresas (BBA) por la Escuela de Administración de Empresas (EAE)



09

# Impacto para tu carrera

Este Diplomado puede ser un gran impulso para la carrera de cualquier profesional que busque mejorar en el campo del Customer Service. Con este programa, se adquieren habilidades directivas y se desarrollan competencias en la toma de decisiones y la gestión de proyectos desde una perspectiva estratégica, tecnológica e innovadora. Esto no solo aumenta el valor del profesional en el mercado laboral, sino que también contribuye a mejorar el clima laboral y la satisfacción del cliente en la organización en la que trabaja.





“

*Logra tu crecimiento profesional en la empresa. Obtén esa promoción que tanto anhelas al especializarte en Employee Experience, un área crucial para cualquier organización”*

## ¿Está preparado para dar el salto? Una excelente mejora profesional está esperando.

El Diplomado en Employee 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.

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

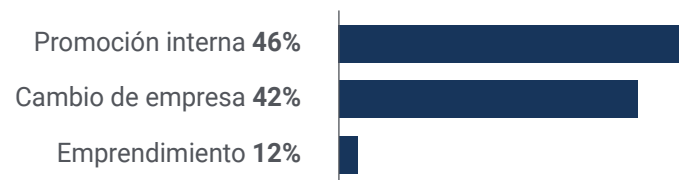
*Alcanza tus metas profesionales con una capacitación de alta calidad en Experiencia del Cliente impartida por expertos en la materia.*

*Si estás buscando aumentar tu salario en relación a tus habilidades, este Diplomado te brindará las herramientas para lograrlo.*

### 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 especialistas que hayan cursado el Diplomado en Employee Experience puede tener un gran impacto en las empresas, ya que estos profesionales pueden aplicar sus conocimientos y habilidades para mejorar la experiencia de los empleados y, por lo tanto, la satisfacción de los clientes. Además, pueden liderar proyectos de transformación cultural y tecnológica, aumentar la retención de empleados y mejorar la marca empleadora. Todo esto puede contribuir a generar un mayor valor para la empresa y una ventaja competitiva en el mercado.



“

*El bienestar de los empleados es fundamental para el devenir y el éxito de las empresas. Todo negocio requiere de un líder capaz de aplicar todas las medidas necesarias para favorecer un buen clima laboral”*



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



A black and white photograph showing three people in a meeting. An older man with a beard is on the left, looking down. A woman is in the middle, also looking down. A younger man is in the foreground, looking down. The image is partially obscured by a large diagonal graphic that splits the page into a dark blue upper right and a white lower left. The quote is positioned in the white area.

“

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

Este **Diplomado en Employee 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 **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 Employee Experience**

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 Employee Experience

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

# Diplomado

## Employee Experience