

# Diplomado

## Organización Customer Centric





## Diplomado Organización Customer Centric

- » 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, administrativas y empresariales.**

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

# 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

En la actualidad, la Organización Customer Centric se ha convertido en una filosofía empresarial clave para el éxito en un mercado cada vez más competitivo y cambiante. La capacidad de una empresa para entender y satisfacer las necesidades de sus clientes es un factor crítico para atraerlos y retenerlos. Las organizaciones centradas en el cliente son capaces de crear experiencias de compra y uso excepcionales, que aumentan la fidelidad y la satisfacción del usuario y generan mayores ingresos y rentabilidad a largo plazo. Por eso, TECH ha diseñado esta titulación, que ofrece una instrucción completa y actualizada sobre esta filosofía empresarial esencial. Y todo ello en un formato 100% online para que el profesional pueda compaginar sus responsabilidades laborales con el estudio.



Diplomado en Organización Customer Centric. TECH Universidad  
Tecnológica



“

*Domina las técnicas y herramientas necesarias para orientar a tu compañía hacia esta filosofía empresarial. Hazlo con TECH”*

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

Este programa universitario ofrece a los profesionales una oportunidad para desarrollar habilidades y conocimientos en áreas clave para gestionar una organización centrada en el cliente. Al cursar esta titulación, los especialistas pueden aprender a diseñar experiencias de cliente inolvidables, a mantener relaciones con los usuarios efectivas, y a utilizar datos para la toma de decisiones estratégicas y tácticas. Al mejorar estas habilidades, los expertos pueden tener un impacto significativo en el éxito y la rentabilidad de su empresa, así como en su propia carrera profesional.



“

*Perfecciona, por medio de esta titulación, tus competencias para dirigir de forma solvente una organización centrada en la experiencia del cliente”*



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

El Diplomado en Organización Customer Centric capacitará al alumno para:

01

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

02

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

03

Definir los fundamentos para implementar un proyecto de CX







04

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

05

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

06

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

05

# Estructura y contenido

Este programa universitario ha sido diseñado para satisfacer las necesidades de los profesionales del Marketing Digital, y por ello se imparte en modalidad online, lo que brinda a los estudiantes la libertad de escoger el momento y lugar de estudio. El curso tiene una duración de seis semanas y ofrece una experiencia de aprendizaje estimulante y singular para establecer las bases fundamentales y destacar en el ámbito de la Experiencia del Cliente. La estructura del programa es flexible y asequible, lo que permite a los especialistas organizar sus recursos académicos en función de sus horarios y obligaciones laborales.



“

*El sistema Relearning característico de este programa te permitirá aprender a tu medida sin tener que someterte a limitaciones de enseñanza”*

## Plan de estudios

El Diplomado en Organización Customer Centric tiene como objetivo mejorar la capacidad de análisis y la toma de decisiones eficientes en el ámbito de la Experiencia del Consumidor, profundizando en la orientación de las organizaciones hacia esta visión empresarial.

Durante las 6 semanas del programa, se trabajarán competencias directivas clave para fomentar una cultura de *feedback* evaluación de las compañías centradas en el CX, compromiso en todos los niveles de la organización y la identificación de los puntos de dolor del cliente, entre otros 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.

El Diplomado en Organización Customer Centric se adapta a las necesidades académicas de cada estudiante ofreciendo los materiales didácticos en diversos formatos multimedia y textuales, lo que garantiza una experiencia de aprendizaje personalizada y eficiente.

Además, la titulación se ofrece en un formato flexible, lo que permite a los estudiantes organizar sus recursos académicos en función de sus horarios y responsabilidades laborales, y se apoya en la metodología pedagógica del *Relearning* que promueve el aprendizaje significativo y duradero.

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

### Módulo 1

### Organización Customer Centric



### ¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Diplomado en Organización Customer Centric 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. Organización *Customer Centric*

**1.1. La Cultura Organizacional en la Experiencia del Cliente**

- 1.1.1. Efecto de la cultura empresarial en la percepción del cliente sobre la Marca
- 1.1.2. Diferenciación de la empresa de la competencia a través de la cultura organizacional
- 1.1.3. Influencia de la cultura empresarial en la fidelización del cliente

**1.2. Desarrollo de valores y principios en una Cultura Organizacional centrada en el *Customer Experience***

- 1.2.1. Definición de valores y principios orientados al *Customer Experience*
- 1.2.2. Promoción de los valores y principios en toda la organización
- 1.2.3. Incorporación de los valores y principios en la estrategia empresarial

**1.3. Evaluación de la estructura y procesos internos de la organización para lograr una cultura empresarial que priorice la experiencia del cliente**

- 1.3.1. Evaluación de la estructura organizacional. Aspectos de Mejora
- 1.3.2. Evaluación de los procesos internos
- 1.3.3. Involucración de los empleados en la mejora de los procesos internos para lograr una cultura empresarial orientada al *Customer Experience*

**1.4. Fomento de una cultura de feedback y Mejora en la Organización para adaptarse a las necesidades y expectativas de los clientes**

- 1.4.1. Promoción de la cultura de *feedback* en la Organización.
- 1.4.2. Gestión y Uso del *feedback* para mejorar la experiencia del cliente
- 1.4.3. Desarrollo de una estrategia de mejora continuada basada en el *feedback* recibido

**1.5. Medición y Evaluación de la cultura organizacional centrada en el *Customer Experience***

- 1.5.1. Definición de los indicadores clave. Medición
- 1.5.2. Evaluación de los indicadores y análisis de los resultados
- 1.5.3. Manejo de los resultados como aspectos de mejora

**1.6. Promoción de una cultura colaborativa y empática en la organización para mejorar la experiencia del cliente**

- 1.6.1. Favorecimiento de la colaboración entre los diferentes departamentos de la organización
- 1.6.2. Desarrollo de una cultura de empatía y atención al cliente en toda la organización
- 1.6.3. Promoción de la participación activa de todos los empleados en la mejora de la experiencia del cliente

**1.7. Compromiso en todos los niveles de la organización para fomentar una cultura empresarial centrada en el *Customer Experience***

- 1.7.1. Implicación de los altos directivos en la promoción de una cultura empresarial centrada en el *Customer Experience*
- 1.7.2. Favorecimiento del compromiso de los empleados con la cultura empresarial centrada en el *Customer Experience*
- 1.7.3. Establecimiento de un sistema de incentivos para fomentar el compromiso con la cultura empresarial centrada en el *Customer Experience*

**1.8. Identificación y Solución de los Puntos de Dolor del Cliente a través de la Adaptación de la Cultura Organizacional**

- 1.8.1. Identificación de los puntos de dolor del cliente a través del *feedback* recibido
- 1.8.2. Evaluación de la capacidad de la organización para solucionar los puntos de dolor del cliente
- 1.8.3. Desarrollo de una estrategia para solucionar los puntos de dolor del cliente y adaptar la cultura organizacional

**1.9. Establecimiento de una cultura de liderazgo para impulsar una cultura organizacional centrada en el *Customer Experience***

- 1.9.1. Desarrollo de habilidades de liderazgo centradas en el *Customer Experience*
- 1.9.2. Diseño de un Modelo de liderazgo para promover la cultura organizacional centrada en el *Customer Experience*
- 1.9.3. Implicación de los líderes en la promoción de la cultura organizacional centrada en el *Customer Experience*

**1.10. Alineación de los objetivos y metas de la organización con una cultura empresarial centrada en el *Customer Experience***

- 1.10.1. Definición de la estrategia de la organización centrada en el *Customer Experience*
- 1.10.2. Establecimiento de objetivos a largo plazo y metas específicas
- 1.10.3. Integración de la cultura empresarial centrada en el *Customer Experience* en la estrategia general de la organización





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.







“

*Profundiza en aspectos como los puntos de dolor del cliente y desarrolla estrategias para solucionarlos. Esto te permitirá gestionar proyectos organizacionales centrados en el Customer Experience”*

### Edad media

Entre **35** y **45** años

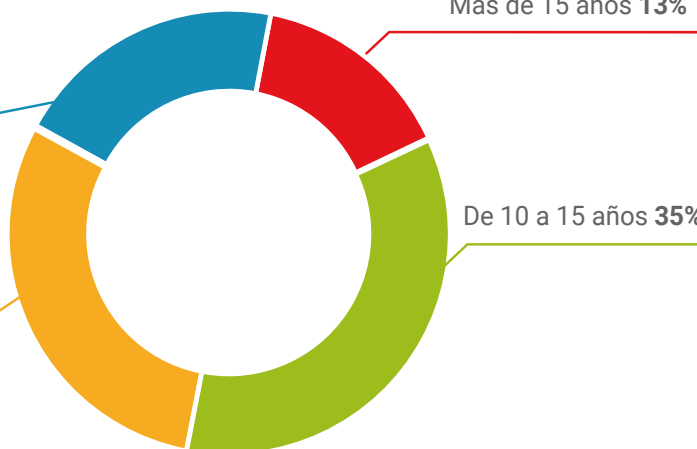
### Años de experiencia

5 años **20%**

Más de 15 años **13%**

De 5 a 10 años **32%**

De 10 a 15 años **35%**



### Formación

Empresariales Económicas **28%**

Marketing **42%**

Recursos Humanos **16%**

Otros **14%**



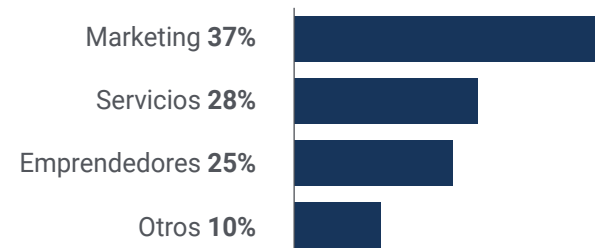
### Perfil académico

Marketing **37%**

Servicios **28%**

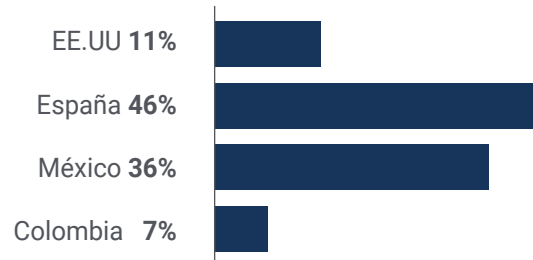
Emprendedores **25%**

Otros **10%**



## Distribución geográfica

---



## María Gorro Villalba

---

Especialista en Customer Success

*"Gracias al Diplomado en Customer Experience, he adquirido un conocimiento completo sobre cómo diseñar y ofrecer una experiencia excepcional a mis clientes. La metodología pedagógica del Relearning me permitió aprender de manera efectiva y amena, y el equipo docente, compuesto por profesionales de alto prestigio, me brindó herramientas y estrategias basadas en las últimas tendencias"*

08

# Dirección del curso

El cuerpo docente de este programa universitario está integrado por reconocidos profesionales con una vasta experiencia en el campo del Marketing Digital. Todos ellos se desempeñan activamente en el sector, lo que les posibilita brindar a los alumnos una instrucción actualizada y en sintonía con las últimas tendencias y mejores prácticas del *Customer Intelligence*. Por tanto, el equipo docente está en capacidad de proporcionar a los estudiantes una comprensión completa y práctica de la relevancia del CX en el ámbito empresarial contemporáneo, y dotarlos de herramientas y estrategias para mejorar la experiencia del usuario. Además, la dilatada trayectoria profesional de los profesores garantiza una educación de calidad y una conexión con la realidad empresarial, lo que permitirá a los alumnos aplicar lo aprendido en su vida laboral diaria.



A black and white photograph showing three people from a different perspective, looking down at a screen. The image is partially obscured by a dark blue diagonal shape that separates it from the white text area below.

“

*Contenidos de calidad y el mejor equipo docente para ofrecerte un completo y actualizado Diplomado. No esperes más y aprovecha la oportunidad”*

## 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

Estudiar el Diplomado en Organización Customer Centric puede tener un impacto significativo en la carrera de un profesional del Marketing Digital. Este programa proporciona las habilidades y conocimientos necesarios para liderar estrategias de experiencia del cliente y mejorar la toma de decisiones en esta área. Con una mayor comprensión de la importancia de la orientación al cliente en la estrategia empresarial, los egresados pueden destacar en el mercado laboral. De esta manera, accederán a puestos de mayor responsabilidad y mejor remunerados en una amplia variedad de industrias. Además, el formato 100% online y la metodología pedagógica del *Relearning* permiten una flexibilidad para la organización de los recursos académicos, lo que facilita la adaptación del programa a las necesidades de cada estudiante.





“

*TECH centra todos sus esfuerzos en ayudarte a alcanzar el crecimiento profesional que deseas en el ámbito del Customer Experience y Customer Centric”*

## ¿Preparado para dar el salto? Una excelente mejora profesional espera

El Diplomado en Organización Customer Centric 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.

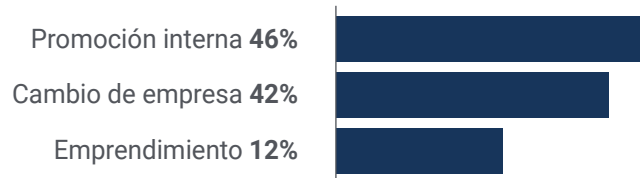
*No dejes escapar la posibilidad que te brinda TECH de enriquecer tu desempeño y tus perspectivas laborales.*

*Progresas en tu propia empresa o de forma parte de compañías más potentes gracias a la realización de este Diplomado.*

### 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 del Marketing Digital que ha cursado el Diplomado en Organización Customer Centric puede ser un gran impulso para una empresa. Este tipo de profesional posee habilidades y conocimientos especializados en el ámbito de la Experiencia del Cliente, lo que le permitirá desarrollar estrategias centradas en el usuario mejorando la satisfacción y fidelización de los mismos. Además, estos especialistas están preparados para liderar equipos y proyectos, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad y rentabilidad de la empresa.



“

*El User Experience Specialist será capaz de brindarle a la empresa las mejores estrategias para perfeccionar la cultura organizacional, otorgando una serie de cambios que optimizarán el rendimiento económico de la compañía”*



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 Organización Customer Centric 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 Organización Customer Centric** 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 Organización Customer Centric**

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

### Organización Customer Centric

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

# Diplomado

## Organización Customer Centric