

Diplomado

Tecnología y Herramientas
Avanzadas para Customer
Experience



Diplomado

Tecnología y Herramientas Avanzadas para Customer Experience

- » Modalidad: No escolarizada (100% en línea)
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Universidad
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

Acceso web: www.techtute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/tecnologia-herramientas-avanzadas-customer-experience

Índice

01

Bienvenida

pág. 4

02

¿Por qué estudiar en TECH?

pág. 6

03

¿Por qué nuestro programa?

pág. 10

04

Objetivos

pág. 14

05

Estructura y contenido

pág. 18

06

Metodología de estudio

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, el uso de las nuevas tecnologías en los procesos de Experiencia del Cliente es esencial para mejorar la satisfacción del usuario y la eficiencia de las empresas. La Inteligencia Artificial, el análisis de sentimientos, la personalización, la omnicanalidad y la automatización de marketing son solo algunos ejemplos de herramientas que pueden mejorar significativamente la vivencia del usuario. Por lo tanto, este programa universitario de TECH es una inversión valiosa para cualquier profesional interesado en perfeccionar la experiencia del cliente en su organización. Con una metodología pedagógica innovadora, como es el *Relearning* y un formato 100% online, esta titulación ofrece flexibilidad para que los estudiantes organicen sus recursos académicos a su ritmo, lo que lo convierte en una opción ideal para aquellos que buscan mejorar su carrera profesional mientras continúan trabajando.



Diplomado en Tecnología y Herramientas Avanzadas para Customer Experience
TECH Universidad

“

Matriculándote en este Diplomado estarás accediendo a una capacitación diferencial, que te hará destacar en cualquier proceso del 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



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.

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

04 Objetivos

Este Diplomado tiene como objetivo proporcionar a los profesionales las habilidades necesarias para mejorar la experiencia del cliente utilizando tecnología y técnicas avanzadas. Los estudiantes aprenderán a manejar herramientas como los chatbots, ahondando en el análisis de sentimientos, la personalización, la omnicanalidad y los procesos de automatización para mejorar la eficiencia y la satisfacción del usuario. De esta manera, los especialistas estarán preparados para aplicar estos instrumentos en su organización y diferenciarse de la competencia en un mercado en constante evolución.



“

Con TECH podrás potenciar tu trayectoria profesional y alcanzar los objetivos que te hayas propuesto, todo ello gracias a una instrucción rigurosa y actualizada en las tecnologías más avanzadas”

TECH hace suyos los objetivos de sus alumnos

Trabajan conjuntamente para conseguirlos

El Diplomado en Tecnología y Herramientas Avanzadas para Customer Experience capacitará al alumno para:

01

Fundamentar las tendencias emergentes en el mercado y cómo afectan al comportamiento de compra

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 Tecnología y Herramientas Avanzadas para Customer Experience ha sido diseñado para satisfacer las necesidades de los profesionales especializados en este sector. Este programa es 100% online, lo que brinda a los estudiantes la flexibilidad de estudiar en cualquier momento y lugar. Además, el programa tiene una duración de seis semanas y ofrece una experiencia de aprendizaje única y motivadora que proporciona las habilidades necesarias para destacar en el campo del *Customer Experience*. Además, la metodología pedagógica del *Relearning* permite a los alumnos organizar los recursos académicos de manera flexible, adaptándose a sus horarios y responsabilidades laborales, asegurando así una óptima asimilación de los contenidos.



“

Domina los sistemas de captación de información de cliente gracias a este Diplomado y desarrolla experiencias de usuario que lleven a tu empresa al éxito”

Plan de estudios

El objetivo del Diplomado en Tecnología y Herramientas Avanzadas para Customer Experience es mejorar la capacidad analítica y la toma de decisiones efectivas en el ámbito de la Experiencia del Consumidor utilizando las herramientas tecnológicas más avanzadas del sector.

Durante seis semanas, se tratarán temas fundamentales, como los sistemas de captación de información del usuario, el CRM, el análisis y la obtención de *insights* de cliente, los sistemas para alimentar los *Customer Profiles* o el *Customer Data Platform* (CPD). 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

Tecnología y Herramientas Avanzadas para *Customer Experience*.
Customer Department Platform (CDP)



¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Diplomado en Tecnología y Herramientas Avanzadas para Customer Experience de manera totalmente online. Durante las 6 semanas que dura la especialización, el alumno podrá acceder a todos los contenidos de este programa en cualquier momento, lo que le permitirá autogestionar su tiempo de estudio.

Una experiencia educativa única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo.

Módulo 1. Tecnología y Herramientas Avanzadas para *Customer Experience*. *Customer Department Platform* (CDP)

1.1. La Tecnología, facilitadora de la Experiencia de Cliente

- 1.1.1. Claves de un sistema de CX apoyado en la tecnología
- 1.1.2. Tecnología vinculada con la CX
- 1.1.3. Tecnología al servicio de las personas
- 1.1.4. Aplicación Práctica

1.2. Diagnóstico tecnológico inicial para potenciar la Experiencia de Cliente

- 1.2.1. Realización de un diagnóstico en Innovación y tecnología
- 1.2.2. Tipos de compañías en función a su madurez tecnológica
- 1.2.3. Fases para una implantación efectiva de la tecnología

1.3. Sistemas de captación de información de cliente

- 1.3.1. El *feedback* de cliente como base para una CX accionable
- 1.3.2. Fuentes de captación de información directa
- 1.3.3. Fuentes de captación de información indirecta
- 1.3.4. Fuentes innovadoras de captación de cliente
- 1.3.5. Aplicación Práctica

1.4. Sistemas de recogida y almacenamiento de información de cliente, CRM

- 1.4.1. El CRM. Relevancia
- 1.4.2. Aplicaciones prácticas del CRM en una compañía
- 1.4.3. Las integraciones como elemento esencial para alimentar y optimizar el uso del CRM
- 1.4.4. Elementos clave para el establecimiento y mantenimiento de la información en CRM

1.5. Sistemas para el Análisis y obtención de Insights de Cliente

- 1.5.1. Visión de Cliente 360
- 1.5.2. Diferencias entre CRM y CEM
- 1.5.3. Claves para el establecimiento de un Sistema CEM útil
- 1.5.4. Aplicación Práctica

1.6. Sistemas para alimentar los *Customer Profiles*

- 1.6.1. Manejo de la información del CRM para incrementar el conocimiento de los clientes
- 1.6.2. Plataformas que facilitan una visión holística de los clientes
- 1.6.3. Aplicación Práctica

1.7. Sistemas para accionar y personalizar la experiencia de cliente, CDP

- 1.7.1. *Customer Data Platform* (CDP)
- 1.7.2. CDP para mejorar la CX
- 1.7.3. *Customer Intelligence Platform* (CIP), un paso más allá de la CDP

1.8. Sistemas de investigación del mercado

- 1.8.1. La importancia de hacer partícipe al cliente actual y potencial
- 1.8.2. *CX Research* para integrar al cliente en nuestras decisiones estratégicas
- 1.8.3. Plataformas para el seguimiento de *insights* y tendencias de mercado
- 1.8.4. Aplicación Práctica

1.9. GDPR, Marco seguro para el Tratamiento de los Datos de Cliente

- 1.9.1. GDPR. A quién aplica
- 1.9.2. Elementos clave para el Cumplimiento de la GDPR
- 1.9.3. Incumplimiento de la GDPR. Consecuencias

1.10. El Ecosistema tecnológico para potenciar la estrategia de CX

- 1.10.1. Importancia de una sólida tecnología para una CX excelente
- 1.10.2. Diagrama de la integración de sistemas CX
- 1.10.3. Claves para que la tecnología no se vuelva en contra de la CX



“

Desarrollarás un conocimiento amplio sobre los sistemas para alimentar los Customer Profiles, ahondando en las plataformas para accionar y personalizar la experiencia del cliente”



Metodología de estudio

TECH es la primera universidad en el mundo que combina la metodología de los **case studies** con el **Relearning**, un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración dirigida.

Esta disruptiva estrategia pedagógica ha sido concebida para ofrecer a los profesionales la oportunidad de actualizar conocimientos y desarrollar competencias de un modo intensivo y riguroso. Un modelo de aprendizaje que coloca al estudiante en el centro del proceso académico y le otorga todo el protagonismo, adaptándose a sus necesidades y dejando de lado las metodologías más convencionales.



“

TECH te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera”

El alumno: la prioridad de todos los programas de TECH

En la metodología de estudios de TECH el alumno es el protagonista absoluto. Las herramientas pedagógicas de cada programa han sido seleccionadas teniendo en cuenta las demandas de tiempo, disponibilidad y rigor académico que, a día de hoy, no solo exigen los estudiantes sino los puestos más competitivos del mercado.

Con el modelo educativo asincrónico de TECH, es el alumno quien elige el tiempo que destina al estudio, cómo decide establecer sus rutinas y todo ello desde la comodidad del dispositivo electrónico de su preferencia. El alumno no tendrá que asistir a clases en vivo, a las que muchas veces no podrá acudir. Las actividades de aprendizaje las realizará cuando le venga bien. Siempre podrá decidir cuándo y desde dónde estudiar.

“

*En TECH NO tendrás clases en directo
(a las que luego nunca puedes asistir)”*



Los planes de estudios más exhaustivos a nivel internacional

TECH se caracteriza por ofrecer los itinerarios académicos más completos del entorno universitario. Esta exhaustividad se logra a través de la creación de temarios que no solo abarcan los conocimientos esenciales, sino también las innovaciones más recientes en cada área.

Al estar en constante actualización, estos programas permiten que los estudiantes se mantengan al día con los cambios del mercado y adquieran las habilidades más valoradas por los empleadores. De esta manera, quienes finalizan sus estudios en TECH reciben una preparación integral que les proporciona una ventaja competitiva notable para avanzar en sus carreras.

Y además, podrán hacerlo desde cualquier dispositivo, pc, tableta o smartphone.

“

El modelo de TECH es asincrónico, de modo que te permite estudiar con tu pc, tableta o tu smartphone donde quieras, cuando quieras y durante el tiempo que quieras”

Case studies o Método del caso

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, su función era también presentarles situaciones complejas reales. Así, podían tomar decisiones y emitir juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard.

Con este modelo de enseñanza es el propio alumno quien va construyendo su competencia profesional a través de estrategias como el *Learning by doing* o el *Design Thinking*, utilizadas por otras instituciones de renombre como Yale o Stanford.

Este método, orientado a la acción, será aplicado a lo largo de todo el itinerario académico que el alumno emprenda junto a TECH. De ese modo se enfrentará a múltiples situaciones reales y deberá integrar conocimientos, investigar, argumentar y defender sus ideas y decisiones. Todo ello con la premisa de responder al cuestionamiento de cómo actuaría al posicionarse frente a eventos específicos de complejidad en su labor cotidiana.



Método Relearning

En TECH los *case studies* son potenciados con el mejor método de enseñanza 100% online: el *Relearning*.

Este método rompe con las técnicas tradicionales de enseñanza para poner al alumno en el centro de la ecuación, proveyéndole del mejor contenido en diferentes formatos. De esta forma, consigue repasar y reiterar los conceptos clave de cada materia y aprender a aplicarlos en un entorno real.

En esta misma línea, y de acuerdo a múltiples investigaciones científicas, la reiteración es la mejor manera de aprender. Por eso, TECH ofrece entre 8 y 16 repeticiones de cada concepto clave dentro de una misma lección, presentada de una manera diferente, con el objetivo de asegurar que el conocimiento sea completamente afianzado durante el proceso de estudio.

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.



Un Campus Virtual 100% online con los mejores recursos didácticos

Para aplicar su metodología de forma eficaz, TECH se centra en proveer a los egresados de materiales didácticos en diferentes formatos: textos, vídeos interactivos, ilustraciones y mapas de conocimiento, entre otros. Todos ellos, diseñados por profesores cualificados que centran el trabajo en combinar casos reales con la resolución de situaciones complejas mediante simulación, el estudio de contextos aplicados a cada carrera profesional y el aprendizaje basado en la reiteración, a través de audios, presentaciones, animaciones, imágenes, etc.

Y es que las últimas evidencias científicas en el ámbito de las Neurociencias apuntan a la importancia de tener en cuenta el lugar y el contexto donde se accede a los contenidos antes de iniciar un nuevo aprendizaje. Poder ajustar esas variables de una manera personalizada favorece que las personas puedan recordar y almacenar en el hipocampo los conocimientos para retenerlos a largo plazo. Se trata de un modelo denominado *Neurocognitive context-dependent e-learning* que es aplicado de manera consciente en esta titulación universitaria.

Por otro lado, también en aras de favorecer al máximo el contacto mentor-alumno, se proporciona un amplio abanico de posibilidades de comunicación, tanto en tiempo real como en diferido (mensajería interna, foros de discusión, servicio de atención telefónica, email de contacto con secretaría técnica, chat y videoconferencia).

Asimismo, este completísimo Campus Virtual permitirá que el alumnado de TECH organice sus horarios de estudio de acuerdo con su disponibilidad personal o sus obligaciones laborales. De esa manera tendrá un control global de los contenidos académicos y sus herramientas didácticas, puestas en función de su acelerada actualización profesional.



La modalidad de estudios online de este programa te permitirá organizar tu tiempo y tu ritmo de aprendizaje, adaptándolo a tus horarios”

La eficacia del método se justifica con cuatro logros fundamentales:

1. Los alumnos que siguen este método no solo consiguen la asimilación de conceptos, sino un desarrollo de su capacidad mental, mediante ejercicios de evaluación de situaciones reales y aplicación de conocimientos.
2. El aprendizaje se concreta de una manera sólida en capacidades prácticas que permiten al alumno una mejor integración en el mundo real.
3. Se consigue una asimilación más sencilla y eficiente de las ideas y conceptos, gracias al planteamiento de situaciones que han surgido de la realidad.
4. La sensación de eficiencia del esfuerzo invertido se convierte en un estímulo muy importante para el alumnado, que se traduce en un interés mayor en los aprendizajes y un incremento del tiempo dedicado a trabajar en el curso.

La metodología universitaria mejor valorada por sus alumnos

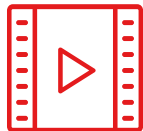
Los resultados de este innovador modelo académico son constatables en los niveles de satisfacción global de los egresados de TECH.

La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos según el índice global score, obteniendo un 4,9 de 5.

Accede a los contenidos de estudio desde cualquier dispositivo con conexión a Internet (ordenador, tablet, smartphone) gracias a que TECH está al día de la vanguardia tecnológica y pedagógica.

Podrás aprender con las ventajas del acceso a entornos simulados de aprendizaje y el planteamiento de aprendizaje por observación, esto es, Learning from an expert.

Así, en este programa estarán disponibles los mejores materiales educativos, preparados a conciencia:



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 que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.



Prácticas de habilidades y competencias

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



Resúmenes interactivos

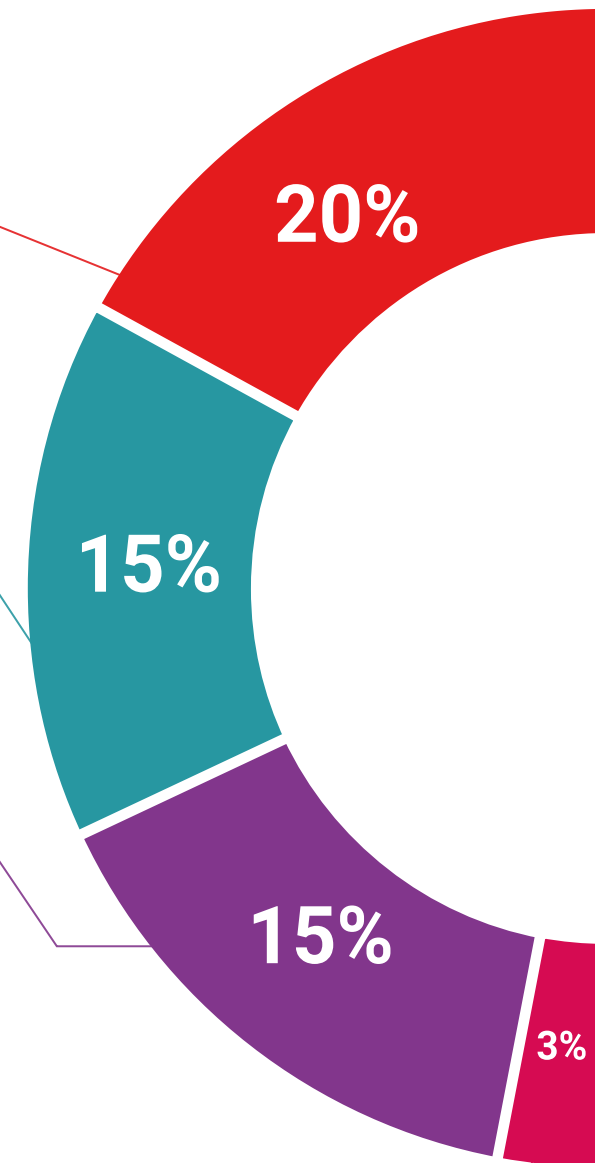
Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

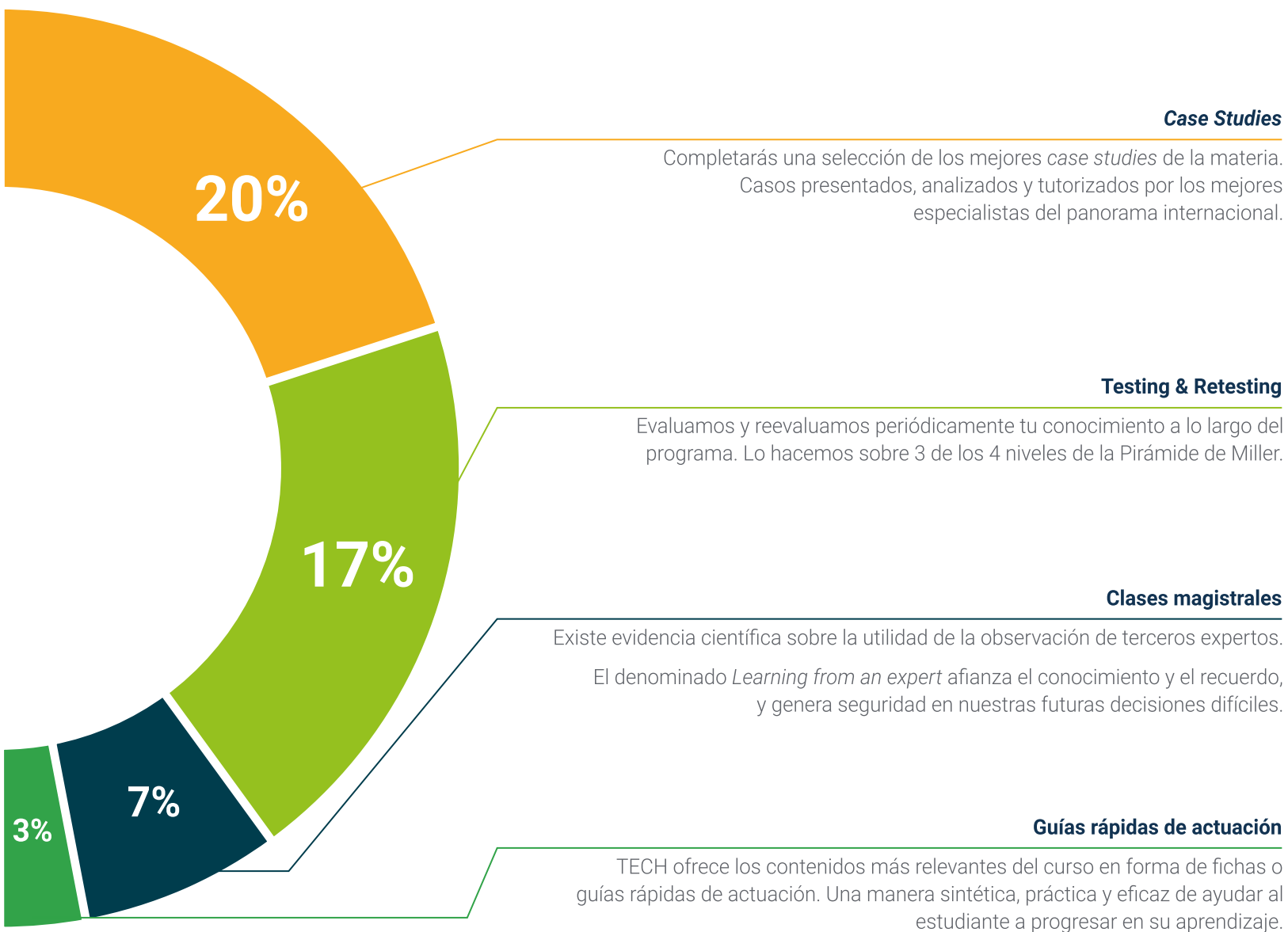
Este sistema exclusivo educativo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".



Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales... En nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores *case studies* de la materia. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.



Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.



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 nuestras futuras decisiones difíciles.



Guías rápidas de actuación

TECH ofrece los contenidos más relevantes del curso en forma de fichas o guías rápidas de actuación. Una manera sintética, práctica y eficaz de ayudar al estudiante a progresar en su aprendizaje.



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.



“

Tendrás la oportunidad de establecer contactos profesionales con personas de todo el mundo que compartan tus intereses, lo que podría resultar en futuras oportunidades de negocio y relaciones con clientes o distribuidores potenciales”

Edad media

Entre **35** y **45** años

Años de experiencia



Formación

Empresariales Económicas **28%**

Marketing **42%**

Recursos Humanos **16%**

Otros **14%**

Perfil académico

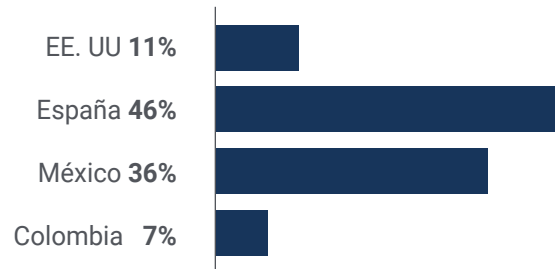
Marketing **37%**

Servicios **28%**

Emprendedores **25%**

Otros **10%**

Distribución geográfica



Cristina González Atias

Analista de Experiencia del Cliente

"Este programa fue una experiencia increíblemente valiosa para mi carrera. Los profesores son verdaderos expertos en el campo y la metodología pedagógica del Relearning me permitió aplicar de inmediato los conocimientos adquiridos. La flexibilidad del programa en línea hizo posible que lo completara sin interrumpir mi trabajo diario. Lo recomiendo sin duda"

08

Dirección del curso

Esta titulación universitaria cuenta con un elenco docente compuesto por profesionales con amplia experiencia en el campo de la Tecnología y el Marketing Digital. Los profesores tienen una sólida capacitación académica y cuentan con una trayectoria destacada en empresas de primer nivel, lo que les permite aportar una visión completa y actualizada del mercado. Además, el equipo docente está altamente preparado para guiar a los estudiantes en su proceso de aprendizaje y proporcionar una instrucción rigurosa y práctica.



“

Este equipo docente está altamente preparado para ofrecer a los estudiantes una enseñanza completa y actualizada en Customer Service”

Dirección



Dña. Yépez Molina, Pilar

- ♦ Consultora y Formadora de Marketing para empresas bajo la marca La Digitalista
- ♦ Directora Creativa Ejecutiva y Socia Fundadora creando y desarrollando campañas de Marketing Online y Offline en ÚbicaBelow
- ♦ Directora Creativa Ejecutiva creando y desarrollando campañas de Marketing Promocional y Relacional para clientes Online y Offline en Sidecar SGM
- ♦ Responsable Creativa Online y Creativa Ejecutiva en MC Comunicación
- ♦ Docente de Marketing Digital en el Colegio de Periodistas de Cataluña
- ♦ Docente de Marketing Digital y Estrategias de Comunicación en el Grado de Ingeniería de BES La Salle
- ♦ Docente de Marketing Digital en Euncet Business School
- ♦ Postgrado en Marketing Relacional por el Instituto de la Economía Digital ICEMD
- ♦ Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad de Sevilla



Profesores

D. Rueda Salvador, Daniel

- ♦ Customer Intelligence Director en Iberostar Group
- ♦ Digital Project Manager en Iberostar Group
- ♦ Analista en Innovación y Guest Experience
- ♦ Asesor de Comercio Exterior e Inversiones
- ♦ Agente de Recepción y Atención al Cliente
- ♦ Máster Universitario en Gestión Internacional de la Empresa por el Centro de Estudios Económicos y Comerciales (CECO)
- ♦ Programa en Desarrollo Directivo, Administración y Dirección por Deusto Business School
- ♦ Graduado en Administración y Dirección de Empresas con Especialización en Marketing y Ventas por la Universidad Deusto Business School

“Aprovecha la oportunidad para conocer los últimos avances en esta materia para aplicarla a tu práctica diaria”

09

Impacto para tu carrera

Cursar esta titulación universitaria puede tener un impacto significativo en la carrera profesional de los especialistas del sector. Este programa ofrece una capacitación especializada en la implementación de estrategias y herramientas tecnológicas durante el diseño y seguimiento de la Experiencia del Cliente. Esto permite a los profesionales destacar en su campo laboral y aumentar su capacidad para mejorar la satisfacción y fidelización del usuario. Además, el aprendizaje online permite a los alumnos adaptar el estudio a sus horarios y responsabilidades laborales, lo que facilita la incorporación de nuevas habilidades y conocimientos a su trabajo diario.



“

Este Diplomado puede ser la elección ideal para obtener un conocimiento especializado y exclusivo acerca de las últimas tecnologías aplicadas al Customer Experience”

Si quieres avanzar en tu carrera dentro de tu empresa o tienes planes de emprender un proyecto propio, este programa es la opción ideal para lograr el éxito en cualquiera de estas dos opciones.

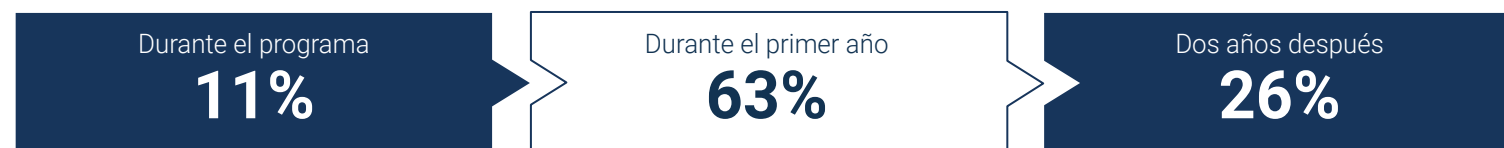
¿Estás preparado para dar el salto? Una excelente mejora profesional te espera

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

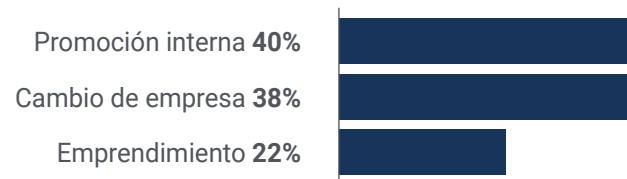
Si quieres superarte a ti mismo, conseguir un cambio positivo a nivel profesional y relacionarte con los mejores, este es tu sitio.

Contar con esta titulación en tu currículum te dará acceso a una mejora salarial sustantiva, acorde al prestigio de tu calidad profesional.

Momento del cambio

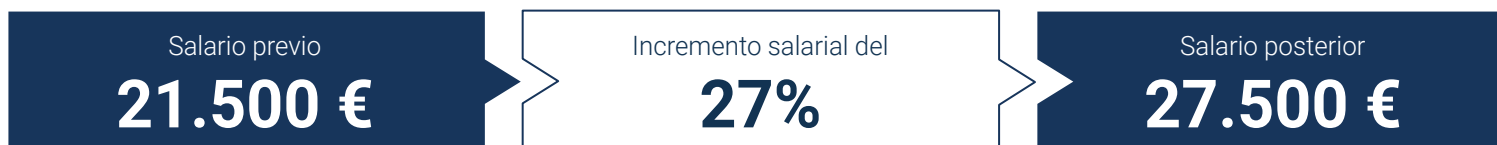


Tipo de cambio



Mejora salarial

La realización de este programa supone para nuestros alumnos un incremento salarial de más del **27%**



10

Beneficios para tu empresa

Contar con un profesional que haya cursado el Diplomado en Tecnología y Herramientas Avanzadas para Customer Experience puede ser altamente beneficioso para las organizaciones. Este tipo de especialista está altamente capacitado para implementar estrategias y herramientas que mejoren la satisfacción y fidelización del cliente, lo que puede llevar a un aumento en las ventas y a una mejora en la reputación de la compañía. Además, la instrucción especializada en tecnología y herramientas avanzadas permite una mayor eficiencia y efectividad en el trabajo diario, lo que puede tener un impacto positivo en la productividad y rentabilidad de la empresa.



“

Gracias al desarrollo de tus habilidades y conocimientos con este programa, podrás impulsar el crecimiento de la empresa en la que trabajas de manera segura y significativa”

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

11

Titulación

El Diplomado en Tecnología y Herramientas Avanzadas para Customer Experience garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Diplomado expedido por TECH Universidad.



“

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

Este **Diplomado en NOMBRE DEL PROGRAMA** contiene el programa universitario 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**.

Este título expedido por **TECH Universidad** 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 Tecnología y Herramientas Avanzadas para Customer Experience**

Modalidad: **No escolarizada (100% en línea)**

Duración: **6 semanas**





Diplomado

Tecnología y Herramientas
Avanzadas para Customer
Experience

- » Modalidad: No escolarizada (100% en línea)
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Universidad
- » Horario: a tu ritmo
- » Exámenes: online

Diplomado

Tecnología y Herramientas
Avanzadas para Customer
Experience