

# Capacitación Práctica

## Customer Experience



**tech** global  
university

Capacitación Práctica  
Customer Experience

# Índice

01

Introducción

---

*pág. 4*

02

¿Por qué cursar esta  
Capacitación Práctica?

---

*pág. 6*

03

Objetivos

---

*pág. 8*

04

Planificación  
de la enseñanza

---

*pág. 10*

05

¿Dónde puedo hacer la  
Capacitación Práctica?

---

*pág. 12*

06

Condiciones generales

---

*pág. 14*

07

Titulación

---

*pág. 16*

# 01 Introducción

En un entorno empresarial cada vez más competitivo, la experiencia del cliente ha emergido como un factor crucial para el éxito de las organizaciones. Las organizaciones que comprenden y optimizan la experiencia del cliente no solo logran una mayor satisfacción y lealtad, sino que también obtienen una ventaja significativa en el mercado. Por eso, los profesionales deben manejar las estrategias más innovadoras para crear interacciones memorables con sus clientes. Con el objetivo de facilitarles esta labor, TECH crea la presente titulación, donde durante 3 semanas los egresados se integrarán en un equipo versado en *Customer Experience* para ponerse al día en las últimas novedades y tecnologías disponibles, pudiendo así llevarlas a su propia práctica diaria de una forma eficiente.

“

*Gracias a esta Capacitación Práctica, crearás experiencias excepcionales para aumentar tanto la satisfacción como la lealtad de los clientes”*





La experiencia del cliente se ha transformado en un elemento clave para la sostenibilidad y el crecimiento de las organizaciones. Con el auge de las plataformas digitales y la interconexión global, los consumidores tienen acceso a una variedad de opciones y, por lo tanto, se vuelven más exigentes en cuanto a la calidad de las interacciones que tienen con las marcas. Por este motivo, los expertos necesitan diseñar las estrategias más vanguardistas para mejorar la experiencia de los clientes e incrementar así su lealtad con la marca.

En este contexto, TECH presenta una revolucionaria Capacitación Práctica, que consiste en una estancia presencial de 120 horas en una entidad de referencia en Customer Experience. De este modo, durante 3 semanas, los egresados formarán parte de un equipo de especialistas del máximo nivel, con los que trabajará activamente en los proyectos que estén llevando a cabo. Gracias a esto, los egresados adquirirán competencias que les permitirán optimizar su praxis diaria y elevarán sus horizontes profesionales a un nivel superior.

Cabe destacar que, a lo largo de esta estancia práctica, los alumnos contarán con el apoyo de un tutor adjunto, el cual velará porque se cumplen todos los requisitos para los cuales ha sido diseñada esta Capacitación Práctica. Además, este experto ayudará a los egresados a afianzar el dominio de los conceptos y tareas más complejas. Gracias a esto, tras finalizar el itinerario, los egresados o dispondrán de todos los recursos requeridos para hacer frente a los retos en el campo del Customer Experience.

# 02

## ¿Por qué cursar esta Capacitación Práctica?

Cada vez más empresas están reconociendo la importancia de una experiencia positiva del cliente para diferenciarse en un mercado competitivo, lo que ha llevado a una creciente demanda de profesionales con habilidades en Customer Experience. Para aprovechar al máximo estas oportunidades, los profesionales deben mantenerse al corriente de las últimas estrategias y herramientas para gestionar la experiencia de los usuarios de forma efectiva. Con esta idea en mente, TECH ha diseñado un producto académico único y disruptivo en el panorama pedagógico actual, que permitirá al especialista adentrarse en una institución de referencia durante 3 semanas para ahondar en las últimas innovaciones en este ámbito.



*Aplicarás tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial y automatización para mejorar la interacción con el cliente”*

### **1. Actualizarse a partir de la última tecnología disponible**

Las nuevas tecnologías están transformando significativamente la forma en que las empresas gestionan la experiencia de los clientes. Por ejemplo, los chatbots y asistentes virtuales ofrecen una atención inmediata a los clientes, mejorando así la eficiencia operativa. Por eso, y con el objetivo de acercar al especialista a esta tecnología, TECH presenta esta Capacitación Práctica con la cual el profesional se adentrará en una institución de vanguardia, accediendo a tecnología de última generación en el campo del Customer Experience.

### **2. Profundizar a partir de la experiencia de los mejores especialistas**

Durante su estancia práctica presencial, el alumnado se incorporará a un equipo de trabajo integrado por versados profesionales en materia de Customer Experience. Estos expertos transmitirán a los egresados todos los conocimientos que necesitan para dar un salto de calidad en su trayectoria profesional. Además, un tutor designado específicamente les guiará en todo momento y velará por el cumplimiento de los objetivos para los cuales se ha diseñado esta Capacitación Práctica.

### **3. Adentrarse en entornos profesionales de primera**

Para el desarrollo de este itinerario, TECH ha seleccionado de forma minuciosa las instituciones donde los alumnos realizarán esta Capacitación Práctica en Customer Experience. Gracias a esto, los egresados disfrutarán de una intensiva estancia en centros de prestigio donde podrán sumergirse por completo en la realidad de una profesión en pleno auge que ofrece múltiples oportunidades.





#### **4. Llevar lo adquirido a la práctica diaria desde el primer momento**

En el mercado pedagógico abundan programas académicos que se limitan a la mera transmisión de contenidos teóricos. Además, estos exigen largas horas de carga lectiva, difíciles de compaginar con la labor profesional de los alumnos. En contraste, TECH ofrece una Capacitación Práctica donde, durante 3 semanas, los alumnos se incorporarán a una institución de referencia en Customer Experience para ahondar en las últimas innovaciones en este ámbito.

#### **5. Expandir las fronteras del conocimiento**

Con el objetivo de expandir las carreras profesionales de los egresados, TECH ha alcanzado acuerdos con empresas de prestigio internacional para que los alumnos puedan llevar a cabo su Capacitación Práctica en instalaciones de primer nivel. Así pues, los alumnos tendrán la oportunidad de realizar su estancia práctica de manera personalizada y sin límites geográficos.



*Tendrás una inmersión práctica total en el centro que tú mismo elijas*

# 03 Objetivos

A través de esta intensiva Capacitación Práctica, los egresados dispondrán de un conocimiento holístico sobre las estrategias más innovadoras en la gestión de la experiencia del cliente. En este sentido, los profesionales manejarán las herramientas más vanguardistas para analizar datos de los usuarios. De esta forma, los alumnos tendrán una comprensión más profunda de las necesidades y comportamientos de los consumidores. Gracias a esto, el alumnado generará ideas innovadoras que mejorarán la experiencia del cliente y responderán a sus necesidades cambiantes.



## Objetivos generales

---

- ♦ Fundamentar las tendencias emergentes en el mercado y cómo afectan al comportamiento de compra
- ♦ Reflexionar sobre la importancia de la sostenibilidad, la responsabilidad social y el impacto ambiental de las empresas en el entorno del nuevo consumidor, y cómo pueden mejorar su relación con los clientes a través de estas prácticas
- ♦ Analizar casos prácticos de empresas que han adaptado con éxito sus estrategias de marketing y experiencias de compra en base a sus resultados de metodología VOC
- ♦ 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







## Objetivos específicos

---

- ♦ Establecer metodologías de trabajo que agilizan y fomentan la creatividad y la mejora continua
- ♦ Definir los fundamentos para implementar un proyecto de CX
- ♦ Diseñar un modelo de gobierno de satisfacción del cliente eficaz, válido para diferentes roles y orientado a la toma de decisiones
- ♦ Identificar el mejor KPI de experiencia del cliente en función de la naturaleza de la compañía
- ♦ Utilizar el marketing emocional y el *storytelling* para crear una experiencia de compra memorable
- ♦ 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



*Serás capaz de interpretar datos sobre el comportamiento y la satisfacción del cliente, utilizando las herramientas de análisis más sofisticadas”*

# 04

## Planificación de la enseñanza

La Capacitación Práctica de este programa en Customer Experience está conformada por una estancia práctica en una reconocida entidad, de 3 semanas de duración, de lunes a viernes con jornadas de 8 horas consecutivas de enseñanza práctica al lado de un especialista adjunto. Durante esta estancia, los alumnos desempeñarán sus labores en un escenario de trabajo real, con la ayuda de un experimentado equipo de profesionales en este ámbito.

En esta propuesta de capacitación, de carácter completamente práctico, las actividades están dirigidas al desarrollo y perfeccionamiento de las competencias necesarias para la prestación de servicios de Customer Experience que requieren un alto nivel de cualificación, y que están orientadas a la capacitación específica para el ejercicio de la actividad.

Sin duda, los alumnos están ante una oportunidad idónea para ahondar en las últimas tendencias en este campo, en un escenario que cuenta con especialistas que los guiarán y orientarán su desarrollo hacia los nuevos avances digitales.

La enseñanza práctica se realizará con la participación activa del estudiante desempeñando las actividades y procedimientos de cada área de competencia (aprender a aprender y aprender a hacer), con el acompañamiento y guía de los profesores y demás compañeros de entrenamiento que faciliten el trabajo en equipo y la integración multidisciplinar como competencias transversales para la praxis de Customer Experience (aprender a ser y aprender a relacionarse).





Los procedimientos descritos a continuación serán la base de la parte práctica de la capacitación, y su realización estará sujeta a la disponibilidad propia del centro y su volumen de trabajo, siendo las actividades propuestas las siguientes:

Módulo	Actividad Práctica
<b>Modelo de negocio centrado en el cliente</b>	Realizar encuestas y entrevistas para comprender las necesidades, expectativas y percepciones de los clientes
	Utilizar herramientas de análisis de datos para examinar patrones de comportamiento y preferencias de los clientes
	Crear mapas del viaje del cliente con el fin de identificar los puntos de contacto y las áreas de mejora en la experiencia del usuario
	Diseñar contenido y promociones adaptadas a las preferencias de cada segmento de clientes
<b>Experiencia de compra</b>	Planificar la distribución del espacio para facilitar la navegación y hacer que los productos sean fácilmente accesibles
	Implementar programas de fidelización que ofrezcan beneficios exclusivos a los clientes habituales, incentivando su retorno
	Desarrollar aplicaciones móviles que optimicen la navegación, el pago y la interacción con la marca
<b>Plataformas digitales</b>	Organizar eventos en la tienda, como demostraciones de productos, para involucrar a los clientes y crear una comunidad en torno a la marca
	Desarrollar contenido relevante y atractivo que resuene con la audiencia
	Implementar herramientas que incentiven la interacción del usuario, como encuestas o foros de discusión
	Administrar las redes sociales asociadas a la plataforma, interactuando con los consumidores y respondiendo a sus consultas
<b>Cultura organizacional</b>	Proporcionar soporte a los clientes mediante chat en vivo o correos electrónicos, asegurando que las consultas sean atendidas rápidamente
	Establecer iniciativas que promuevan la salud física y mental de los empleados, como clases de yoga
	Ofrecer opciones de trabajo flexible para mejorar el equilibrio entre la vida laboral y personal
	Llevar a cabo sistemas de reconocimiento que celebren las contribuciones de los trabajadores
	Fomentar una cultura de comunicación abierta, donde el personal se sienta cómodo para expresar sus ideas



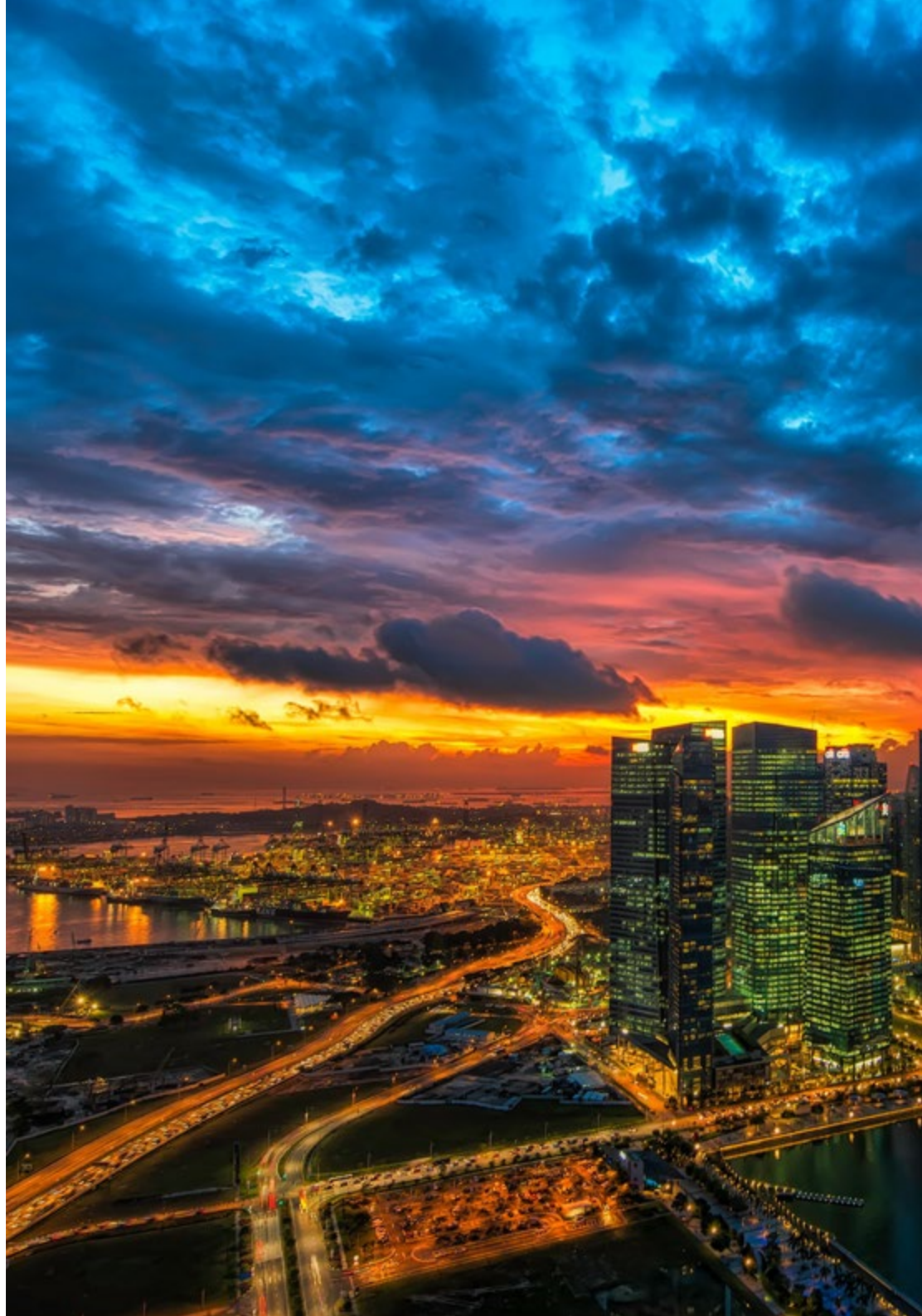
# 05

## ¿Dónde puedo hacer la Capacitación Práctica?

En su máxima de ofrecer una educación de calidad al alcance de la mayoría de las personas, TECH se ha dispuesto ampliar los horizontes académicos para que esta capacitación pueda ser impartida en diversos centros alrededor de la geografía nacional. Sin duda, una oportunidad única que permite al profesional seguir haciendo crecer su carrera al lado de los mejores especialistas del sector en diversas entidades de referencia.

“

*Realizarás tu estancia práctica en una institución de prestigio en el campo del Customer Experience”*





El alumno podrá cursar esta capacitación en los siguientes centros:



**Escuela de Negocios**

### Klinik PM

País	Ciudad
España	Alicante

Dirección: Calle Montesinos 7, Alicante 03016

La mayor clínica de referencia en tratamiento del dolor y traumatología conservadora

---

**Capacitaciones prácticas relacionadas:**

- Diagnóstico en Fisioterapia
- Fisioterapia Deportiva



*Aprovecha esta oportunidad para rodearte de profesionales expertos y nutrirte de su metodología de trabajo”*



# 06

## Condiciones generales

### Seguro de responsabilidad civil

La máxima preocupación de esta institución es garantizar la seguridad tanto de los profesionales en prácticas como de los demás agentes colaboradores necesarios en los procesos de capacitación práctica en la empresa. Dentro de las medidas dedicadas a lograrlo, se encuentra la respuesta ante cualquier incidente que pudiera ocurrir durante todo el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Para ello, esta entidad educativa se compromete a contratar un seguro de responsabilidad civil que cubra cualquier eventualidad que pudiera surgir durante el desarrollo de la estancia en el centro de prácticas.

Esta póliza de responsabilidad civil de los profesionales en prácticas tendrá coberturas amplias y quedará suscrita de forma previa al inicio del periodo de la capacitación práctica. De esta forma el profesional no tendrá que preocuparse en caso de tener que afrontar una situación inesperada y estará cubierto hasta que termine el programa práctico en el centro.



## Condiciones Generales de la Capacitación Práctica

Las condiciones generales del acuerdo de prácticas para el programa serán las siguientes:

**1. TUTORÍA:** durante la Capacitación Práctica el alumno tendrá asignados dos tutores que le acompañarán durante todo el proceso, resolviendo las dudas y cuestiones que pudieran surgir. Por un lado, habrá un tutor profesional perteneciente al centro de prácticas que tendrá como fin orientar y apoyar al alumno en todo momento. Por otro lado, también tendrá asignado un tutor académico, cuya misión será la de coordinar y ayudar al alumno durante todo el proceso resolviendo dudas y facilitando todo aquello que pudiera necesitar. De este modo, el profesional estará acompañado en todo momento y podrá consultar las dudas que le surjan, tanto de índole práctica como académica.

**2. DURACIÓN:** el programa de prácticas tendrá una duración de tres semanas continuadas de formación práctica, distribuidas en jornadas de 8 horas y cinco días a la semana. Los días de asistencia y el horario serán responsabilidad del centro, informando al profesional debidamente y de forma previa, con suficiente tiempo de antelación para favorecer su organización.

**3. INASISTENCIA:** en caso de no presentarse el día del inicio de la Capacitación Práctica, el alumno perderá el derecho a la misma sin posibilidad de reembolso o cambio de fechas. La ausencia durante más de dos días a las prácticas sin causa justificada/médica, supondrá la renuncia de las prácticas y, por tanto, su finalización automática. Cualquier problema que aparezca durante el transcurso de la estancia se tendrá que informar debidamente y de forma urgente al tutor académico.

**4. CERTIFICACIÓN:** el alumno que supere la Capacitación Práctica recibirá un certificado que le acreditará la estancia en el centro en cuestión.

**5. RELACIÓN LABORAL:** la Capacitación Práctica no constituirá una relación laboral de ningún tipo.

**6. ESTUDIOS PREVIOS:** algunos centros podrán requerir certificado de estudios previos para la realización de la Capacitación Práctica. En estos casos, será necesario presentarlo al departamento de prácticas de TECH para que se pueda confirmar la asignación del centro elegido.

**7. NO INCLUYE:** la Capacitación Práctica no incluirá ningún elemento no descrito en las presentes condiciones. Por tanto, no incluye alojamiento, transporte hasta la ciudad donde se realicen las prácticas, visados o cualquier otra prestación no descrita.

No obstante, el alumno podrá consultar con su tutor académico cualquier duda o recomendación al respecto. Este le brindará toda la información que fuera necesaria para facilitarle los trámites.

# 07 Titulación

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Capacitación Práctica en Customer Experience** avalado por **TECH Global University**, la mayor Universidad digital del mundo.

**TECH Global University**, es una Universidad Oficial Europea reconocida públicamente por el Gobierno de Andorra (*boletín oficial*). Andorra forma parte del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES) desde 2003. El EEES es una iniciativa promovida por la Unión Europea que tiene como objetivo organizar el marco formativo internacional y armonizar los sistemas de educación superior de los países miembros de este espacio. El proyecto promueve unos valores comunes, la implementación de herramientas conjuntas y fortaleciendo sus mecanismos de garantía de calidad para potenciar la colaboración y movilidad entre estudiantes, investigadores y académicos.

Este título propio de **TECH Global University**, es un programa europeo de formación continua y actualización profesional que garantiza la adquisición de las competencias en su área de conocimiento, confiriendo un alto valor curricular al estudiante que supere el programa.

Título: **Capacitación Práctica en Customer Experience**

Duración: **3 semanas**

Asistencia: **de lunes a viernes, turnos de 8 horas consecutivas**

Creditos: **4 ECTS**



salud futuro  
confianza personas  
educación información tutores  
garantía acreditación enseñanza  
instituciones tecnología aprendizaje  
comunidad compromiso  
atención personalizada innovación  
conocimiento presente calidad  
desarrollo web formación  
aula virtual idiomas

**tech** global  
university

Capacitación Práctica  
Customer Experience



# Capacitación Práctica

## Customer Experience