

# Curso Universitario

## Customer Experience



## Curso Universitario Customer Experience

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Global University
- » Acreditación: 6 ECTS
- » 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/customer-experience](http://www.techtitute.com/escuela-de-negocios/curso-universitario/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

---

*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 Customer Experience se ha convertido en una parte fundamental para el éxito de cualquier empresa. Los avances tecnológicos y la constante evolución de los mercados han llevado a que los clientes sean cada vez más exigentes y estén más informados. Por ello, las empresas deben centrar sus esfuerzos en ofrecer una experiencia excepcional a sus clientes en cada punto de contacto, desde la adquisición hasta el soporte postventa. Bajo esta premisa, TECH ha diseñado esta titulación, que se enfoca en la comprensión de las necesidades y expectativas de los clientes, y en cómo ofrecerles una vivencia única que genere lealtad y retención. Se imparte en modalidad 100% online y cuenta con la metodología pedagógica del *Relearning*, que permite a los estudiantes aprender de forma activa y colaborativa.



Curso Universitario en Customer Experience  
TECH Global University



“

*TECH pone a tu disposición una oportunidad única de convertirte en un profesional distinguido y especializado en 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 Global University



### 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 Global University.

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

# 04 Objetivos

Con este Curso Universitario el profesional puede adquirir las habilidades y herramientas necesarias para diseñar y ofrecer una experiencia excepcional a sus clientes, lo que puede generar un aumento en la satisfacción, fidelización y retención de los mismos. Además, podrá entender la importancia del CX en la estrategia empresarial y mejorar la competitividad de la compañía. También podrá medir y analizar las vivencias del cliente, lo que permitirá identificar oportunidades de mejora y optimizar los procesos.



“

*Si buscas dar un paso en tu trayectoria profesional y ascender o cambiar de empresa, esta titulación te dará las claves para mejorar laboralmente y conseguirlo”*



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

El **Curso Universitario en Customer Experience** 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

El programa universitario se ha diseñado atendiendo a las necesidades de los profesionales del Marketing Digital, por lo que se ofrece en formato online para brindar la libertad de elección del momento y lugar de estudio. Este cuenta con una duración de seis semanas y ofrece una experiencia de aprendizaje motivadora y única para sentar las bases esenciales y destacar en el ámbito de la Experiencia del Cliente. La estructura del curso es flexible y accesible, permitiendo a los especialistas organizar sus recursos académicos en función de sus horarios y responsabilidades laborales.



“

*Un programa adaptado a tus necesidades: tú decides cuándo y desde dónde te conectas. No esperes más y matricúlate ya”*

## Plan de estudios

El objetivo del Curso Universitario en Customer Experience es mejorar la capacidad de análisis y la toma de decisiones eficientes en el ámbito de la Experiencia del Consumidor, desde la adquisición hasta el soporte postventa.

Durante las 6 semanas del programa, se trabajarán competencias directivas clave como la Metodología Voz del Cliente, la Evaluación y Medición de la VOC, la Escucha Activa para VOC o el *Voc Journey*, 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.

Por otro lado, el Curso Universitario 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, el plan de estudios se enfoca en fomentar el liderazgo y el trabajo en equipo para desarrollar habilidades desde una perspectiva estratégica y tecnológica. En resumen, el programa busca actualizar y ampliar las competencias de los profesionales del sector digital con una perspectiva innovadora y una sólida capacitación académica.

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

### Módulo 1

Customer Experience: Nuevo Cliente o Consumidor



### ¿Dónde, cuándo y cómo se imparte?

TECH ofrece la posibilidad de desarrollar este Curso Universitario en Customer Experience de manera totalmente online. Durante los 12 meses 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 de capacitación única, clave y decisiva para impulsar tu desarrollo profesional y dar el salto definitivo”*

Módulo 1. Customer Experience: Nuevo Cliente o Consumidor

**1.1. La Experiencia de Cliente**

- 1.1.1. La Experiencia de Cliente. Modelo Causal Experiencia-Satisfacción
- 1.1.2. *Customer Experience Management (CEM)*
- 1.1.3. Customer Experience vs. *Brand experience*
- 1.1.4. Del Customer Experience al *Customer Experience Management*

**1.2. El Nuevo Consumidor**

- 1.2.1. El nuevo consumidor. Relacional vs transaccional
- 1.2.2. Tendencias en el mercado actual
  - 1.2.2.1. Sostenibilidad, Responsabilidad Social
- 1.2.3. Impacto de la tecnología y las redes sociales en el comportamiento del nuevo consumidor. Tendencias digitales
  - 1.2.3.1. Omnicanalidad, Sobreinformación, Experiencias Inmersivas
- 1.2.4. El Consumidor como Embajador de la Empresa

**1.3. Metodología Voz del cliente (VOC)**

- 1.3.1. Metodología VOC
- 1.3.2. *Customer Experience Insights*
- 1.3.3. Programa VOC como base estratégica para CX

**1.4. Metodologías VOC. Mapeado**

- 1.4.1. Mapeado de *Touchpoints*
- 1.4.2. *Voc Journey*
- 1.4.3. Mapa de empatía
- 1.4.4. Identificación de MOTS

**1.5. Programa VOC. Principios clave**

- 1.5.1. Escuchar
- 1.5.2. Preguntar
- 1.5.3. Interpretar
- 1.5.4. Actuar
- 1.5.5. Monitorear
- 1.5.6. Diseñar

**1.6. Definición de un Programa VOC. Etapas**

- 1.6.1. Etapa de concienciación
- 1.6.2. Etapa de recolección
- 1.6.3. Etapa de análisis
- 1.6.4. Etapa de acción
- 1.6.5. Etapa de evaluación

**1.7. Recolección de la Voz del Cliente: Diseño de la Investigación VOC**

- 1.7.1. Definición de objetivos y alcance de la investigación
- 1.7.2. Técnicas de recopilación de datos cuantitativos y cualitativos
- 1.7.3. Selección de los métodos de recopilación de datos
- 1.7.4. Diseño de cuestionarios y guías de entrevistas
- 1.7.5. Herramientas de recolección

**1.8. Análisis de la Voz del Cliente**

- 1.8.1. Identificación de patrones y tendencias en los datos recopilados
- 1.8.2. Interpretación de datos para identificar necesidades, deseos y expectativas del cliente
- 1.8.3. Aplicación de herramientas cualitativas
- 1.8.4. Herramientas de análisis

**1.9. Evaluación y Medición de la Voz del Cliente**

- 1.9.1. Sistemas tradicionales: NPS (Net Promote Score)
- 1.9.2. Medición de las emociones
- 1.9.3. Novedades en Medición VOC
- 1.9.4. Identificación de Oportunidades de Mejora

**1.10. La Escucha Activa para VOC**

- 1.10.1. Escucha y Observación Dinámica Voc
- 1.10.2. La atención al cliente como método de escucha
- 1.10.3. Análisis de sentimiento en redes sociales





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 Curso Universitario 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 Curso Universitario los profesionales que, siendo titulados universitarios en cualquier área, cuenten con una experiencia laboral de dos años en el campo del Marketing Digital.







“

*Profundizar en el concepto de Nuevo Consumidor te permitirá adquirir un conocimiento amplio y exhaustivo sobre las cuestiones más importantes del Customer Experience”*

## Edad media

Entre **35** y **45** años

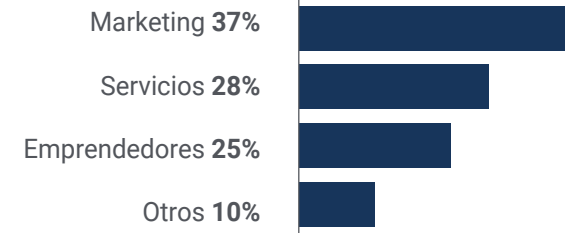
## 2 Años de experiencia



## Formación

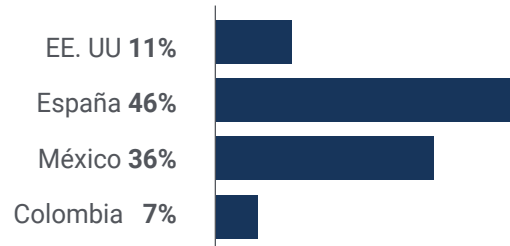


## Perfil académico



## Distribución geográfica

---



## Adrián Toledo Díaz

Especialista en Marketing Digital

*"Gracias al Curso Universitario 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 equipo docente de esta titulación universitaria está compuesto por profesionales de alto prestigio con una amplia experiencia en el sector del Marketing Digital. Todos ellos se encuentran en activo, lo que les permite ofrecer al estudiante una capacitación actualizada basada en las últimas tendencias y mejores prácticas del *Customer Intelligence*. De esta manera, el elenco docente puede aportar al alumnado una visión completa y práctica sobre la importancia del CX en el entorno empresarial actual, así como herramientas y estrategias para mejorar la experiencia del usuario. Además, su avalada trayectoria profesional garantiza una instrucción de calidad y una conexión con la realidad empresarial, lo que permitirá a los estudiantes aplicar lo aprendido en su día a día laboral.





“

*Los mejores expertos en Marketing Digital te ofrecerán las herramientas claves para llevar a tu empresa hacia el éxito profesional”*

## 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





09

# Impacto para tu carrera

Este programa universitario puede tener un impacto significativo en la carrera de un especialista en Marketing Digital, ya que le proporcionará las habilidades y conocimientos necesarios para ofrecer una vivencia excepcional a los clientes en todos los procesos de compra y postventa. Esto puede mejorar la reputación y la percepción de la marca, lo que a su vez puede aumentar la fidelidad y la retención de los clientes. Además, al desarrollar habilidades en CX, el profesional estará mejor preparado para adaptarse a los cambios en el mercado y para abordar los desafíos de la transformación digital.





“

*Gracias a esta titulación trazarás redes de networking para compartir con personas que tienen tus mismos intereses y podrían convertirse en futuros clientes y socios”*

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

El Curso Universitario en Customer Experience 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.

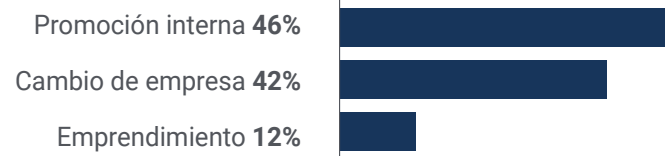
*Eligiendo esta titulación estarás apostando por una capacitación de calidad, avalada por la mejor universidad online del mundo según Forbes.*

*Si lo que buscas es una titulación que te ayude a optar a una mejora salarial considerable, estás ante la oportunidad de lograrlo.*

#### Momento del cambio



#### Tipo de cambio



## Mejora salarial

---

La realización de este programa supone para nuestros alumnos un incremento salarial de más del **25,2%**



10

# Beneficios para tu empresa

Las empresas especializadas en Marketing Digital que cuenten con un profesional especializado en Customer Experience pueden obtener beneficios significativos. Estos profesionales estarán equipados con habilidades para diseñar y ejecutar estrategias de marketing orientadas a mejorar la experiencia del cliente. Esto puede conducir a una mayor fidelidad y retención de los clientes, así como a una ventaja competitiva en el mercado. Además, los especialistas con conocimiento en CX pueden ayudar a las empresas a adaptarse a los cambios en el mercado y a mantenerse a la vanguardia de las tendencias y mejores prácticas de la industria.





“

*Lleva tu carrera al máximo nivel y aspira a trabajos en grandes compañías del sector gracias a TECH”*

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

11

# Titulación

El Curso Universitario en Customer Experience garantiza, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, el acceso a un título de Curso Universitario expedido por TECH Global University.



“

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

Este programa te permitirá obtener el título propio de **Curso Universitario 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: **Curso Universitario en Customer Experience**

Modalidad: **online**

Duración: **6 semanas**

Acreditación: **6 ECTS**





## Curso Universitario Customer Experience

- » Modalidad: **online**
- » Duración: **6 semanas**
- » Titulación: **TECH Global University**
- » Acreditación: **6 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**



# Curso Universitario Customer Experience