

Curso Universitario

Customer Experience



Curso Universitario Customer Experience

- » Modalidad: online
- » Duración: 6 semanas
- » Titulación: TECH Universidad FUNDEPOS
- » 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

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 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 Universidad FUNDEPOS



“

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 Universidad FUNDEPOS



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:



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



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.

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 FUNDEPOS.

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 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 intenso 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.

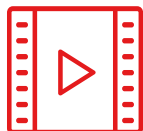
La valoración de los estudiantes sobre la calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso y sus objetivos es excelente. No en valde, la institución se convirtió en la universidad mejor valorada por sus alumnos en la plataforma de reseñas Trustpilot, obteniendo un 4,9 de 5.

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 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.





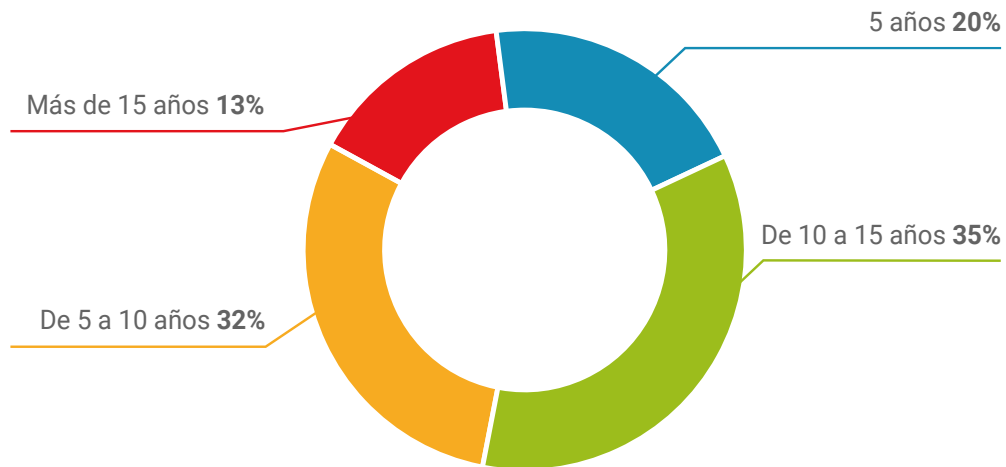
“

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

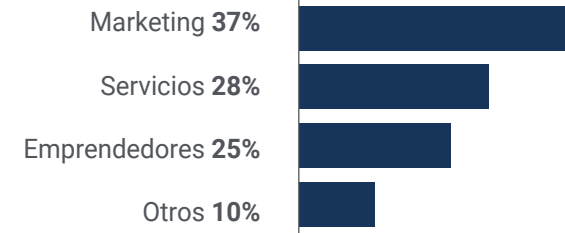
2 Años de experiencia



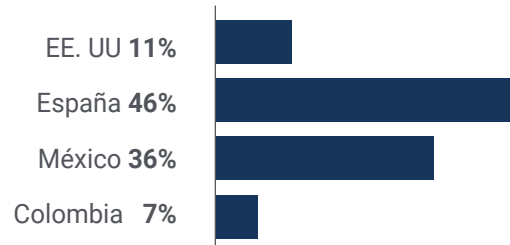
Formación



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.

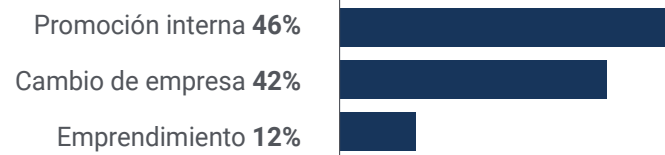
Eligiendo esta titulación estarás apostando por una capacitación de calidad, avalada por la mejor universidad online del mundo según Forbes.

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 dos diplomas de Curso Universitario, uno expedido por TECH Global University y otro expedido por Universidad FUNDEPOS.



“

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

El programa del **Curso Universitario en Customer Experience** es el más completo del panorama académico actual. A su egreso, el estudiante recibirá un diploma universitario emitido por TECH Global University, y otro por Universidad FUNDEPOS.

Estos títulos de formación permanente y actualización profesional de TECH Global University y Universidad FUNDEPOS garantizan la adquisición de competencias en el área de conocimiento, otorgando un alto valor curricular al estudiante que supere las evaluaciones y acredite el programa tras cursarlo en su totalidad.

Este doble reconocimiento, de dos destacadas instituciones universitarias, suponen una doble recompensa a una formación integral y de calidad, asegurando que el estudiante obtenga una certificación reconocida tanto a nivel nacional como internacional. Este mérito académico le posicionará como un profesional altamente capacitado y preparado para enfrentar los retos y demandas en su área profesional.

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 Universidad FUNDEPOS**
- » Acreditación: **6 ECTS**
- » Horario: **a tu ritmo**
- » Exámenes: **online**

Curso Universitario Customer Experience

