



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



inesem
business school

Curso de Customer Experience Management y Customer Value





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos
INESEM

2 | Rankings

3 | Alianzas y
acreditaciones

4 | By EDUCA
EDTECH
Group

5 | Metodología
LXP

6 | Razones por
las que
elegir
Euroinnova

7 | Financiación
y Becas

8 | Métodos de
pago

9 | Programa
Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS INESEM

INESEM es una **Business School online** especializada con un fuerte sentido transformacional. En un mundo cambiante donde la tecnología se desarrolla a un ritmo vertiginoso nosotros somos activos, evolucionamos y damos respuestas a estas situaciones.

Apostamos por **aplicar la innovación tecnológica a todos los niveles en los que se produce la transmisión de conocimiento**. Formamos a profesionales altamente capacitados para los trabajos más demandados en el mercado laboral; profesionales innovadores, emprendedores, analíticos, con habilidades directivas y con una capacidad de añadir valor, no solo a las empresas en las que estén trabajando, sino también a la sociedad. Y todo esto lo podemos realizar con una base sólida sostenida por nuestros objetivos y valores.

Más de

18

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Más de un

90%

tasa de
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



Leaders driving change
Elige Inesem



QS, sello de excelencia académica
Inesem: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE INESEM

INESEM Business School ha obtenido reconocimiento tanto a nivel nacional como internacional debido a su firme compromiso con la innovación y el cambio.

Para evaluar su posición en estos rankings, se consideran diversos indicadores que incluyen la percepción online y offline, la excelencia de la institución, su compromiso social, su enfoque en la innovación educativa y el perfil de su personal académico.



[Ver en la web](#)

ALIANZAS Y ACREDITACIONES

Relaciones institucionales



Relaciones internacionales



Accreditaciones y Certificaciones



[Ver en la web](#)

BY EDUCA EDTECH

Inesem es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación.



ONLINE EDUCATION



Ver en la web



METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR INESEM

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Inesem.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Inesem cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Inesem cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por AENOR por la ISO 9001.



5. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial** y una **imprenta digital industrial**.

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos más...



[Ver en la web](#)

Curso de Customer Experience Management y Customer Value



DURACIÓN
150 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Titulación Expedida y Avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales. "Enseñanza No Oficial y No Conducente a la Obtención de un Título con Carácter Oficial o Certificado de Profesionalidad."



INESEM BUSINESS SCHOOL
como centro acreditado para la impartición de acciones formativas
expide el presente título propio

NOMBRE DEL ALUMNO/A
con número de documento XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

NOMBRE DEL CURSO
con una duración de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación de Inesem Business School.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXX/XXX-XXXX-XXXX.
Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXX.

Y para que conste expido la presente titulación en Granada, a (día) de (mes) del (año).

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER
La Dirección Académica





Con Estatuto Consultivo, Categoría Especial del Consejo Económico y Social de la UNESCO. Núm. Resolución: 104/02

Ver en la web

Descripción

El entorno digital actual requiere de profesionales que sepan desarrollar estrategias efectivas que capten la atención del cliente y logren que su experiencia sea lo más satisfactoria posible. ¡Obtén las nociones, estrategias, herramientas y tendencias actuales que te permitirán desenvolverte en la implantación de una estrategia de experiencia de cliente a través del Curso Customer Experience Management!

Objetivos

- Conocer la nueva generación de consumidores y las tendencias actuales.
- Estudiar los aspectos principales de la experiencia del cliente.
- Profundizar en el diseño de una estrategia digital.
- Estudiar metodologías innovadoras como Design Thinking, Neuromarketing o Big Data.
- Comprender la importancia de la atención al cliente y del marketing relacional.
- Saber analizar y medir la experiencia del cliente.

A quién va dirigido

El Curso Customer Experience Management está enfocado a todas esas personas que desean obtener los conocimientos necesarios para analizar a sus clientes, su experiencia con los productos o servicios y lograr la compra y fidelización de estos. Pueden optar tanto personas que tengan estudios previos en marketing y comunicación, como aquellas que no los tengan y deseen iniciarse en este ámbito de actuación.

Para qué te prepara

Este curso capacita a los alumnos para desarrollar una estrategia enfocada en los clientes que permita diferenciarse de la competencia y lograr la satisfacción de estos. Además, el alumno estará al tanto de las herramientas más efectivas para ello y de las metodologías más recientes e innovadoras que se llevan a cabo.

Salidas laborales

Con el Curso Customer Experience Management se pretende que el alumno esté capacitado para desempeñar un puesto de trabajo dentro de cualquier Departamento de Marketing o Comunicación, como por ejemplo: responsable de marketing, coordinador de estrategias digitales, Product Manager,

[Ver en la web](#)

etc.

[Ver en la web](#)

TEMARIO

MODULO 1. CUSTOMER EXPERIENCE Y ENTORNO DIGITAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. EL NUEVO CLIENTE DIGITAL

1. Transformación del entorno digital
2. Nueva generación de consumidores
3. Tendencias digitales (omnicanalidad, sobreinformación, experiencias inmersivas...)

UNIDAD DIDÁCTICA 2. DIAGNÓSTICO DEL CUSTOMER EXPERIENCE

1. Introducción al customer journey
2. Fases de la experiencia del cliente
3. Propuestas de mejora
4. Herramientas para crear un Customer Journey
5. Tendencias
6. Introducción al Buyer Persona
7. Cómo crear tu Buyer Persona
8. Herramientas
9. Análisis y mapeo de los touch points
10. Identificación de los MOTs (Momentos de la Verdad)

UNIDAD DIDÁCTICA 3. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA DIGITAL

1. Estrategias de transformación digital global, por etapas y funciones, spin-off
2. Empresa a los consumidores y clientes: construcción colaborativa de ofertas, comunicación colaborativa sobre la marca, innovación colaborativa, medios sociales...
3. Modelo de Trabajo en un entorno digital
4. Enfoques: Mobile first, Lean startup, Growth Hacking

UNIDAD DIDÁCTICA 4. DISEÑO E INNOVACIÓN DE EXPERIENCIAS DEL CLIENTE

1. Concepto, áreas de aplicación y potenciales beneficios del Design Thinking
2. Herramientas para la generación y combinación de ideas
3. Metodología en Design Thinking (I) (Skateholders Map, Inmersión cognitiva, interacción constructiva, mapa mental, Moodboard, Observación encubierta, entrevistas, scamper, visualización empática...)
4. Metodología en Design Thinking (II): Card Sorting, Maquetas, Mapa de ofertas, actividades de reactivación, Brainstorming, Storytelling, Brainwriting...)
5. Metodología en Design Thinking (III): Matriz de motivaciones, Role Play, Storyboard...)

UNIDAD DIDÁCTICA 5. NEUROMARKETING

1. El Neuromarketing actual
2. Tendencias en neuromarketing
3. Psicología del consumidor

4. Motivación y persuasión del consumidor
5. Las emociones en el comportamiento de compra
6. Predicción en el comportamiento de compra

UNIDAD DIDÁCTICA 6. BIG DATA

1. ¿Qué es el Big Data?
2. La importancia de almacenar y extraer información
3. Reglas para los Big Data
4. Big Data enfocado a los negocios

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EXPERIENCIAS DE ÉXITO

1. Casos reales
2. Ejercicios prácticos

MÓDULO 2. CUSTOMER VALUE

UNIDAD DIDÁCTICA 1. MARKETING RELACIONAL

1. Conceptualización del marketing relacional
2. Fidelización de clientes
3. Herramientas de análisis en los programas de fidelización
4. Métricas en el marketing relacional

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA USABILIDAD

1. Diseño centrado en el usuario
2. Pirámide de prioridades de la usabilidad
3. Orientaciones de diseño web y dispositivos
4. Fundamentos de diseño centrado en el usuario
5. Experiencia de usuario y dispositivos

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

1. Marketing de relaciones
2. Del CRM al e-CRM
3. Estrategia de atención al cliente
4. Optimización en la gestión del Marketing Relacional
5. Real Time Management
6. Social CRM y generación de leads

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE EN SOCIAL MEDIA

1. Definir la estrategia
2. Cuentas específicas
3. Identificación del equipo
4. Definir el tono de la comunicación
5. Protocolo de resolución de problemas
6. Manual de Preguntas Frecuentes (FAQ)

7. Monitorización
8. Gestión, seguimiento y fidelización
9. Medición de la gestión de atención al cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

1. Ventajas y consejos para la escucha activa
2. Herramientas de monitorización
3. Analítica del cliente: técnicas y tipos de análisis
4. Análisis del valor del cliente (Customer Life Timevalue)
5. Análisis de retención del cliente (Análisis de cohortes)
6. Análisis de la experiencia del cliente

UNIDAD DIDÁCTICA 6. INDICADORES Y MODELOS CLAVE

1. Modelo de gestión de la voz del cliente (VoC)
2. Cuadro de Mando de la Experiencia
3. Net Promoter Score (NPS)
4. Customer Effort
5. Best Customer Experience (BCX)

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

Teléfonos de contacto

España		+34 900 831 200	Argentina		54-(11)52391339
Bolivia		+591 50154035	Estados Unidos		1-(2)022220068
Chile		56-(2)25652888	Guatemala		+502 22681261
Colombia		+57 601 50885563	Mexico		+52-(55)11689600
Costa Rica		+506 40014497	Panamá		+507 8355891
Ecuador		+593 24016142	Perú		+51 1 17075761
El Salvador		+503 21130481	República Dominicana		+1 8299463963

!Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.com

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web

