



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



inesem
business school

**UNIVERSIDAD
HEMISFERIOS**

Diplomado en Customer Experience





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

ALIANZA INESEM Y UNIVERSIDAD HEMISFERIOS

La colaboración entre **INESEM** y la **Universidad Hemisferios** tiene como motivo principal la posibilidad de ofrecer una formación de vanguardia, apostando por la profesionalización manteniendo una visión innovadora y sirviéndose de la última tecnología.

Además, ambas instituciones apuestan por un modelo innovador y diferenciador. Compartiendo su objetivo por formar a profesionales altamente cualificados, en un entorno ético, innovador, investigador, ecológico y con tecnología punta.

Con esta nueva alianza, INESEM amplía su red de colaboradores y partners de carácter internacional, reafirmando como una de las escuelas de negocios más fuerte del panorama empresarial actual y apostando por metodologías innovadoras y tecnológicas para conseguir ofrecer una formación online adaptada al entorno laboral actual.

Cabe mencionar que este acuerdo será comercializable en Euroinnova, reforzando la presencia como el Marketplace internacional líder en formación online, ampliando su catálogo de programas formativos y ofreciendo una metodología propia para un aprendizaje personalizado.



[Ver en la web](#)



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**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL



[Solicitar información](#)

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...



Protección al Comprador

[Ver en la web](#)

Diplomado en Customer Experience



DURACIÓN
130 horas



**MODALIDAD
ONLINE**



**ACOMPañAMIENTO
PERSONALIZADO**

Titulación

Titulo de Diplomado en Customer Experience expedido por la Universidad Hemisferios en colaboración con Instituto Europeo de Estudios Empresariales (INESEM)

UNIVERSIDAD HEMISFERIOS

inesem business school

LA ESCUELA DE EDUCACIÓN ONLINE Y EDUCACIÓN CONTINUA DE LA UNIVERSIDAD HEMISFERIOS. 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 la Universidad Hemisferios.
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX/XXXX-XXXX-XXXXX.

Con una calificación XXXXXXXXXXXXXXXX.

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

EN Educación La Universidad

NOMBRE ALUMNO/A
Firma del Alumno/a

NOMBRE DE AREA MANAGER
La Dirección Académica

ISO ISO IQNET

Ver en la web

Descripción

El Diplomado en Customer Experience es una gran oportunidad para obtener una comprensión más profunda de los clientes de cualquier empresa u organización. Las consecuencias de una mala experiencia del cliente pueden ser devastadoras, causar daños irreparables a una marca y potencialmente causar su ruina. El conocimiento de la clientela es una de las ventajas más poderosas que puede tener porque da como resultado una mejor experiencia de usuario. Para una estrategia a largo plazo, nada es más importante que retener clientela y atraer nuevos segmentos de mercado. Es por eso que el liderazgo en la industria depende de buenas relaciones a largo plazo con la clientela. Las empresas lo saben porque cada vez requieren más registros especializados.

Objetivos

- Definir un plan para la excelente experiencia de la clientela.
- Encontrar a tu público objetivo y conocerlo en profundidad.
- Mejorar la rentabilidad obtenida por cada usuario.
- Aprender a fidelizar al público y aumentar el indicador de satisfacción.

A quién va dirigido

Este Diplomado en Customer Experience está diseñado específicamente para profesionales de marketing y comunicaciones responsables de la experiencia del cliente. Algunos puestos destacados serían los de técnico/a de atención al cliente, director/a de marketing y comunicaciones, especialista en responsabilidad social corporativa y especialista en reputación y marca.

Para qué te prepara

Con este Diplomado en Customer Experience tendrás la capacitación y las habilidades necesarias para realizar un seguimiento de la satisfacción de cliente, fidelizar al público objetivo, diseñar un plan de experiencia del cliente y optimizar el recorrido del cliente, así como el NPS. Podrás asegurar el futuro de tu negocio a través de excelentes relaciones con los/as consumidores/as de tus productos o servicios, fidelizándolos a largo plazo.

Salidas laborales

Las salidas laborales para los graduados del Diplomado en Customer Experience incluye funciones en marketing y comunicaciones digitales. Algunos puestos a destacar son especialista en UX, técnico/a de RSC, product manager, técnico/a de branding y comunicación y project manager, así como en

[Ver en la web](#)

consultoría experta en fidelización de clientes y experiencia de usuario.

[Ver en la web](#)

TEMARIO

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 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 4. 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 5. 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 6. 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 7. 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!

Telefonos 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

