



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**Curso de Customer Experience Strategy**





**Una nueva forma de ver el mundo**

# ÍNDICE

**1** | Conoce Udavinci

**2** | Alianzas

**3** | Ranking

**4** | Registros y acreditaciones

**5** | By EDUCA EDTECH Group

**6** | Modelo Educativo

**7** | Razones por las que elegir Udavinci

**8** | Becas y Financiamiento

**9** | Formas de pago

**10** | Programa Formativo

**11** | Programas de Estudios

**12** | Contacto

## CONOCE UDAVINCI

---

UDAVINCI es la primera universidad mexicana 100% en línea que cumple los estándares europeos con calidad. Con más de 19 años de experiencia en la formación virtual, nuestros programas académicos cuentan con el Reconocimiento de Validez Oficial de Estudios (RVOE) otorgado por la SEP.

Más de

**19**

años de  
experiencia

Más de

**1k**

alumnos  
al año

Hasta un

**80%**

tasa  
empleabilidad

Hasta un

**100%**

de financiación

Hasta un

**50%**

de los estudiantes  
repite

Hasta un

**25%**

de estudiantes  
internacionales

[Ver en la web](#)



**Universidad 100%**  
**en línea con calidad europea**

## ALIANZAS

---

Compartir conocimientos, modelos y prácticas educativas es esencial para el desarrollo de una comunidad educativa próspera. Es por eso que a nuestra causa se incorpora una cantidad importante de universidades nacionales e internacionales con las que la **Universidad Da Vinci** tiene diversos tipos de alianzas, desde visitas, residencias, becas institucionales e intercambios académicos y de investigación.



**EUROINNOVA**  
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



**STANFORD**  
UNIVERSITY



[Ver en la web](#)

## RANKING

---

Contamos con excelencia académica, acreditada por: Ranking Educativo Innovatec, Ranking Financial Magazine y recientemente el Ranking Webometrics.



Ranking Educativo  
**Innovatec**



Webometrics  
**RANKING WEB  
OF UNIVERSITIES**



[Ver en la web](#)

## REGISTROS Y ACREDITACIONES

---

Para asegurar la calidad y la mejora continua de la institución, la universidad se somete a procesos que acreditan sus programas de estudio con diferentes organismos reconocidos por la comunidad educativa.

Entre los registros y acreditaciones con las que cuenta para la prestación de sus servicios educativos están:

- Autorización para expedir títulos profesionales por parte de la Dirección de Instituciones Particulares de Educación Superior (DIPES).
- Registro de Establecimiento Educativo Federal en CDMX: 09PSU0537M.
- Registro de Establecimiento Educativo Estatal en La Paz: 03PSU0022V.
- Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas (RENIECYT) No. 1703521.
- Constancia de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social: UDV-0400818- FQ8-0013.
- Registro Federal de Contribuyentes: UDV040818FQ8.



# SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



# SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



**RENIECYT**  
Registro Nacional de Instituciones  
y Empresas Científicas y Tecnológicas



# STPS

SECRETARÍA DE TRABAJO  
Y PREVISIÓN SOCIAL



Ver en la web

## BY EDUCA EDTECH

---

**Universidad Da Vinci** 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



## MODELO EDUCATIVO

En UDAVINCI, adoptamos un enfoque constructivista que transforma al profesor en un facilitador del aprendizaje. De esta manera, los estudiantes desempeñan un papel activo en su proceso formativo, y es responsabilidad de nuestros docentes desarrollar estrategias didácticas que promuevan la autonomía e independencia del estudiante, involucrándolo plenamente en su desarrollo académico.



Ver en la web

## ESTRUCTURA DE UNA ASIGNATURA



Cada asignatura tiene una duración de diez semanas, durante las cuales el estudiante accede a materiales organizados en Unidades de Aprendizaje consistentes y secuenciales. Esta estructura proporciona una distribución lógica de contenidos, lecturas, actividades, problemas, simulaciones y ejercicios, lo que ayuda al estudiante a gestionar su tiempo de manera eficiente.

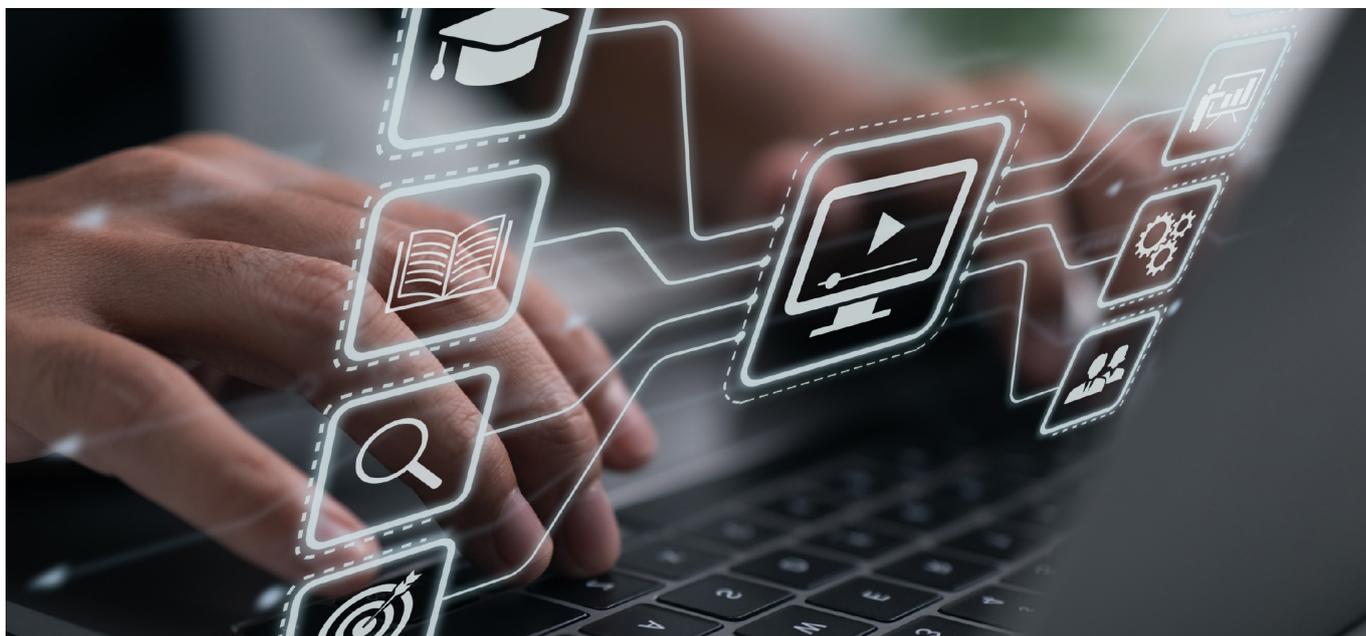


[Ver en la web](#)

## RAZONES POR LAS QUE ELEGIR UDAVINCI

---

- 1.** Primera universidad de **México 100%** online reconocida por la Secretaría de Educación Pública (SEP).
- 2.** Más de **19 años** de experiencia y más de **6.000 estudiantes** de los cinco continentes.
- 3.** Excelencia académica: Validez Oficial de Estudios (RVOE-SEP).
- 4.** Calidad Europea: Modelo pedagógico europeo.
- 5.** Modelo constructivista: Formación práctica y aplicada al entorno laboral.



[Ver en la web](#)

- 6. Campus virtual** con la última tecnología en e-learning.
- 7.** Elige entre nuestro amplio catálogo educativo de más de **500 programas**.
- 8.** Alianzas y convenios con **instituciones de prestigio**.
- 9. Profesorado especializado** que facilita el aprendizaje del alumnado.
- 10. Recursos interactivos para un aprendizaje efectivo.**



[Ver en la web](#)

## BECAS Y FINANCIAMIENTO

---

Disfruta de las becas disponibles y financia tu programa universitario en mensualidades. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

**20%** Beca  
DEPORTISTA

**40%** Beca  
EXCELENCIA

**20%** Beca  
CAPACIDADES  
ESPECIALES

**40%** Beca  
HERMANOS/AMIGOS

**30%** Beca  
EMPRENDEDORES

**40%** Beca  
MAYOR DE +40 AÑOS

**30%** Beca  
DOCENTES

**50%** Beca  
EXA UDA

Solo se puede aplicar un tipo de beca. Es necesario presentar los documentos que acrediten que son candidatos a cada tipo de beca. Las becas mencionadas estarán disponibles exclusivamente para las solicitudes realizadas desde el sitio web de UDAVINCI.



### ¿Existe posibilidad de fraccionar los pagos?

Sí, se puede diferir a pagos mensuales durante los estudios:

- Doctorado = 36 mensualidades.
- Licenciatura = 36 mensualidades.
- Especialidad = 15 mensualidades.
- Maestría y Maestrías con Especialización = 18 mensualidades.
- Cursos, Diplomas y Especializaciones = 3 mensualidades.

[Solicitar información](#)

## FORMAS DE PAGO

Con la Garantía de:



Puede realizar el pago a través de las siguientes vías  
y fraccionar en diferentes cuotas sin intereses:



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



Protección al Comprador

Ver en la web

## Curso de Customer Experience Strategy



**DURACIÓN**



**MODALIDAD  
ONLINE**



**ACOMPANIAMIENTO  
PERSONALIZADO**

### Titulación

---

Este Curso de Customer Experience Strategy te proporciona los conocimientos necesarios para el diseño y ejecución de estrategias enfocadas en la satisfacción del cliente. El objetivo es mejorar la experiencia del cliente en todas las fases y entender de manera profunda sus deseos y necesidades. Solamente aquellas empresas que saben lo que sus clientes realmente necesitan, podrán crear productos viables en el mercado.

### Descripción

---

Las experiencias de clientes positivas son fundamentales para mejorar la reputación de las marcas. Solamente aquellas empresas que se preocupan por mejorar los procesos y brindar experiencias excepcionales a sus clientes, serán las que puedan sobrevivir en el mercado. Una estrategia de Customer Experience es vital para posicionarse y diferenciarse de la competencia. Gracias a este Curso de Customer Experience Strategy ayudarás a aumentar las ventas y contribuir al crecimiento empresarial, ya que en un entorno tan competitivo como el que nos encontramos, la experiencia del cliente se ha convertido en un factor clave en cualquier estrategia de negocio. Accede a una formación de éxito que te abrirá nuevas puertas.

### Objetivos

---

- Mejorar la experiencia de compra de los clientes
- Construir relaciones de largo plazo entre la marca y el consumidor
- Aprender a diseñar una estrategia digital
- Conocer en profundidad al nuevo cliente digital

[Ver en la web](#)

- Segmentar el mercado y encontrar al cliente ideal
- Crear estrategias de atracción y fidelización de clientes

## Campo Laboral

---

Este Curso de Customer Experience Strategy se dirige a profesionales que trabajen o deseen trabajar en áreas relacionadas con la gestión de clientes, el marketing o las ventas y aprender nuevas herramientas y estrategias basadas en la satisfacción del cliente. En general se dirige a cualquier persona interesada en mejorar la conexión entre cliente y empresa.

## Perfil de Egreso

---

Este Curso de Customer Experience Strategy te proporciona los conocimientos necesarios para el diseño y ejecución de estrategias enfocadas en la satisfacción del cliente. El objetivo es mejorar la experiencia del cliente en todas las fases y entender de manera profunda sus deseos y necesidades. Solamente aquellas empresas que saben lo que sus clientes realmente necesitan, podrán crear productos viables en el mercado.

## Salidas laborales

---

Las salidas profesionales de este Curso de Customer Experience Strategy son muy diversas, ya que podrás trabajar como especialista en clientes, responsable de grandes cuentas, especialista de ventas, gerentes de calidad y atención al cliente, responsable de marketing, investigación de mercados, emprendedores, analista de mercados...

[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 DE UNA 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

[Ver en la web](#)

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. 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 8. 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 9. 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

## ¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

### Solicita información sin compromiso

Llamadme gratis

¡Matricularme ya!

### !Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

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

Edificio Educa Edtech

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

 +34 958 050 200

 [formacion@euroinnova.com](mailto:formacion@euroinnova.com)

 [www.euroinnova.edu.es](http://www.euroinnova.edu.es)

### Horario atención al cliente

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

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



# UDAVINCI

 By **EDUCA EDTECH**  
Group