

Investigación de Clientes y Diseño de Experiencias

Herramientas principales para investigar las necesidades de nuestros clientes, desarrollando experiencias significativas y de valor para tus stakeholders.

► Descripción

A lo largo del curso, lograremos distinguir e integrar diferentes metodologías de Diseño de Servicio y de Innovación social, que permitan conocer en profundidad al cliente y su ecosistema, además de co-diseñar servicios significativos que impacten positivamente en la calidad de vida de los clientes y sus comunidades.

Al finalizar, el alumno(a) podrá contar con una de herramientas y lógica que le permitirán explorar necesidades, prototipar y generar una hoja de ruta con aspectos claves a atender en una implementación de servicios y de seguimiento.

► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderás a conocer y aplicar las metodologías Ágiles y el Design Thinking en tus proyectos de trabajo.
2. Profundizarás en la relevancia de conocer a tus clientes, aplicando técnicas de investigación y exploración interna, lo que te permitirá definir tu identidad corporativa.
3. Entenderás la importancia de segmentar a tus clientes y tendrás herramientas para tener de manera tangible las tipologías de clientes.
4. Conocerás las técnicas de innovación social y cómo estas ayudan al diseño de servicios en contextos cambiantes.
5. Sabrás cómo diseñar, prototipar y validar soluciones, identificarás a los stakeholders internos y externos y entenderás el Service Blueprint.

Este curso te proporcionará las habilidades prácticas que necesitas para sobresalir en tu vida laboral. No pierdas esta oportunidad de crecer profesionalmente, ¡te esperamos!

► Contenidos del curso

Unidad 1. Relevancia del Diseño de Servicio en el mundo actual

Unidad 2. Proceso de inmersión al conocimiento de mi servicio y cliente

Unidad 3. Entendiendo al cliente y su ecosistema

Unidad 4. Co-creación de Experiencias de Servicio

Unidad 5. Prototipado, implementación y mejoramiento continuo

Unidad 6. Implementación de Servicios

► Cuerpo Docente



María Isidora Vicente Mendoza

Administradora Servicios, MBA, Diplomada en Dirección de Servicios y en Desarrollo Administración de Personas, Certificada en Learning by Helping, con más de 15 años de experiencia en medición cualitativa y cuantitativa de satisfacción de clientes y calidad de servicio, gestión de procesos, generación e implementación de estrategias y mejoras que impacten en la experiencia de clientes en la industria de las telecomunicaciones, salud y automóviles principalmente. Desde hace 4 años dedicada al diseño y articulación de proyectos sociales de alto impacto con foco de género en poblaciones vulneradas aplicando metodología de Innovación Social y Diseño de Servicios