Curso Online de Técnicas para empatizar con el usuario.

www.dinngolab.es

Curso Online de Técnicas para empatizar con el usuario.

Introducción

En un mundo en el que la oferta a la que nos vemos expuestos es desbordante, las compañías u organizaciones se ven sumergidas en una competencia extrema. Eso, unido a la facilidad de las personas para dar a conocer sus opiniones sobre los productos o servicios que consumen a través de las redes sociales, hace que las empresas u organizaciones se vean obligadas a adoptar un enfoque centrado en el usuario.

Durante este curso descubrirás una selección de las técnicas más utilizadas durante la primera fase del proceso del Design Thinking: La fase de Empatía. Aprenderás a identificar áreas de oportunidad nacidas de la interacción directa con los usuarios ya sean estos clientes, miembros de una organización, trabajadores o proveedores. Se trata de una nueva manera, ágil y efectiva, de desarrollar investigaciones de mercado para identificar y generar nuevas oportunidades de valor con estos.

Aprenderemos mediante un equilibrio entre el contenido teórico y práctico, a lo largo del desarrollo de un proyecto basado en un reto común:

"Mejorar el servicio de atención al cliente de un restaurante".

Nivel: Principiante. No son necesarios conocimientos previos.

Duración: 20 horas.

Inscripción en: https://dinngolab.es/curso-empatizacion-usuario

Destinatarios

Profesionales o Empresas que quieran conocer con mayor profundidad a las personas con las que interactúan (usuarios, miembros de una organización, clientes, trabajadores, proveedores, etc.). Esto es: entender sus hábitos, carencias, necesidades o problemas a los que se enfrentan día a día. Con el objetivo final de identificar nuevas oportunidades para mejorar la relación con estos.

Objetivos generales

- Introducir al participante en la metodología del Design Thinking
- Conocer y aplicar las técnicas más avanzadas para empatizar con el usuario.
- Identificar y generar nuevas oportunidades de valor con el usuario.

Curso Online de Técnicas para empatizar con el usuario.

Contenido del curso

Módulo 1. Qué es el Design Thinking.

- 1.1. Definición y procedencia.
- 1.2. Características diferenciales.
- 1.3. ¿Por qué necesitamos Design Thinking?
- 1.4. ¿Cómo es el proceso?

Módulo 2. La fase de Empatía.

- 2.1. Qué es la Fase de Empatía.
- 2.2. Investigación Primaria.
- 2.3. Investigación Secundaria.
- 2.4. Caso de Éxito: AirBnB.

Módulo 3. *"Framing"*

- 3.1. La importancia del *"Framing".*
- 3.2. Cómo hacer un buen *"Framing".*

Módulo 4. Benchmark.

- 4.1. Benchmark vs Estudio de mercado.
- 4.2. ¿Qué características necesitamos evaluar?
- 4.3. Cómo desarrollar un Benchmark.
- 4.4. Cómo extraer conclusiones de un Benchmark.

Módulo 5. Entrevistas cualitativas.

- 5.1. Las entrevistas cualitativas.
- 5.2. Guión de entrevistas.
- 5.3. Desarrollo de las entrevistas cualitativas.

Módulo 6. Inmersión Cognitiva.

- 6.1. La importancia de la observación.
- 6.2. Cómo realizar la inmersión cognitiva.
- 6.3. Caso de uso: Mejorar los hospitales con Design Thinking.

Módulo 7. Mapas de Empatía.

- 7.1. Conoce a tu usuario.
- 7.2. Desarrollo del Mapa de Empatía.
- 7.3. Cómo sacar conclusiones del Mapa de Empatía.

Curso Online de Técnicas para empatizar con el usuario.

Recursos

Material de lectura.

Videos explicativos.

Actividades prácticas.

Plantillas de trabajo.

Tutor experto para resolución de dudas.

Tiempo de desarrollo

El curso tiene una duración total de **20 horas**. Dedicándole 2 horas semanales podrás terminarlo en dos meses y medio. Pero debido a la participación activa de un tutor, debemos limitar el tiempo de desarrollo del mismo. Para ofreceros la posibilidad de realizarlo con calma, según vuestras propias circunstancias, lo mantendremos abierto durante 3 meses.

Evaluación

En base a la metodología y a la estructura del curso, la evaluación será continua. Para obtener el certificado del curso acreditado por Design Thinking en Español, los alumnos deben superar todos los módulos.

Las tareas de evaluación consisten en ejercicios prácticos del contenido de cada uno de los módulos. Para superarlos hay que aprobar todas las actividades incluidas en cada uno de ellos.

Tras el curso, habrás aprendido a

Describir qué es el Design Thinking: sus características diferenciales y su proceso.

Aprender a planificar la investigación que cimenta los proyectos de Design Thinking.

Desarrollar una investigación de mercado ágil y efectiva.

Identificar áreas de oportunidad sobre las que fundamentar nuevas soluciones que aporten valor real a los usuarios.

Curso Online de Técnicas para empatizar con el usuario.

Equipo docente

Rocío García Ramos / Profesora experta

Rocío García Ramos

Rocío García es Arquitecta y Máster en Diseño de Producto. Es CEO y Directora de Innovación de la Consultoría de Diseño e Innovación Dinngo, cuya labor es actuar como Departamento de Innovación externo para empresas que necesitan resolver retos de distinta índole: rediseño o creación de nuevos servicios, productos, procesos, estrategias etc; tanto en España como en Latinoamérica. Además es fundadora de Design Thinking en Español, la primera plataforma sobre este método, orientada a promover la innovación en la comunidad hispanohablante. El proyecto actualmente ha superado las 110.000 páginas vistas al mes desde más de 130 países.

Con 25 años fue elegida Talento Emergente por el periódico El País y en 2013 fue seleccionada por Intel como uno de los 20 jóvenes innovadores más influyentes a nivel mundial. Hoy lleva a sus espaldas una larga lista de reconocimientos dentro del mundo del diseño y la innovación, en competiciones lanzadas por entidades como Autodesk, Intel, James Dyson Fundation o la NASA Singularity University.

Patricia Rivera Galán / Tutora Pedagoga

Patricia Rivera Galán

Patricia Rivera es Licenciada en Pedagogía y Máster en E-learning. Con una larga carrera profesional diseñando experiencias formativas, cuenta con más de cinco años de experiencia tutorizando y dinamizando cursos on-line de diversas áreas, relacionados con formación certificada de alto nivel.

Actualmente, forma parte del equipo de la Consultoría en Diseño e Innovación **Dinngo**. Es Project Manager de la plataforma **Design Thinking en Español** y Responsable de **Dinngo lab**.

Curso Online de Técnicas para empatizar con el usuario.

Certificado y Open Badges

Este curso está certificado por **Dinngo** y **Design Thinking en Español**. Además, a lo largo del curso los alumnos podrán ganar insignias que podrán exportar a su cartera de Mozilla Open Badges.

Sobre Dinngo lab

Dinngo Lab es una plataforma de formación online en la que damos acceso al conocimiento sobre métodos de innovación. Tras una larga experiencia desarrollando proyectos de consultoría y capacitando a equipos de grandes empresas, ahora abrimos nuestros servicios a todas las personas que quieran aprender métodos de innovación.

Gracias a nuestros cursos podrán fortalecer su perfil profesional adquiriendo habilidades para generar soluciones innovadoras que aporten valor real a los usuarios finales, mediante el pensamiento creativo y analítico, de forma práctica y siempre acompañados de un equipo docente que se encargará de que tengan una gran experiencia formativa.

¡Eso es todo! Aún así, si tienen alguna duda, pueden contactarnos a través del correo:

hola@dinngolab.es