dinngo lab

CURSO ONLINE

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

« Aporta valor a través de experiencias fabulosas »

Curso Certificado por

dinngo

Design Thinking *en Español*

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

CERTIFICADO POR DESIGN THINKING EN ESPAÑOL

PRIMERA PLATAFORMA sobre este método, **ORIENTADA A PROMOVER LA INNOVACIÓN** en la comunidad hispanohablante.

dinngo

Design Thinking *en Español*

Proyecto que **ha superado las 140.000** páginas vistas al mes

DESDE MÁS DE 130 PAÍSES

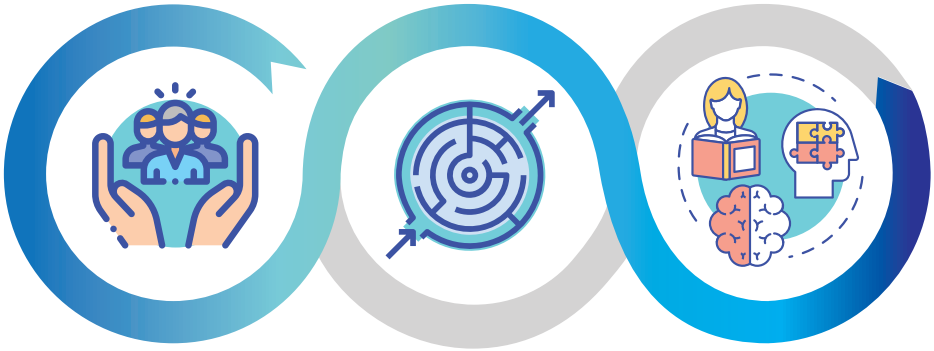
dinngo lab

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

<< El design thinking se centra en entender las necesidades del cliente, para identificar áreas de oportunidad que nos permitan diseñar experiencias fantásticas y diferenciarnos de la competencia >>

Por qué Certificarse

3 Razones



Los clientes y usuarios se han vuelto exigentes frente a un contexto donde la oferta de servicios y productos es desbordantes. Buscan experiencias fabulosas y soluciones que les aporten un valor diferencial.

El contexto que vivimos es muy cambiante y complejo. Debemos ser capaces de tomar decisiones estratégicas ágiles que nos permitan ofrecer soluciones innovadoras y diferenciarnos de la competencia.

El Design Thinking está centrado en el usuario y orientado a la acción, cuyo auge y popularidad están relacionados con su capacidad para generar en muy poco tiempo soluciones innovadoras.

3 Pilares

Centrado en las personas
El Design Thinking te permite conocer las necesidades, deseos y problemas reales de tus clientes y empleados.

Tomando decisiones
Las técnicas permiten analizar información de forma ágil para tomar decisiones que mejoren la experiencia que ofreces.

Analizando el mercado
El Design Thinking incluye herramientas para contrastar tu propuesta de valor y diferenciarte de la competencia.

dinngo lab

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

Beneficios e Impacto

¿Qué vas a aprender?

En un mundo en el que la oferta a la que nos vemos expuestos es desbordante y la realidad es completamente cambiante, las pequeñas y grandes empresas 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 los profesionales se vean obligados 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 clientes. Se trata de una nueva manera, ágil y efectiva, de desarrollar investigaciones de mercado para identificar y generar nuevas oportunidades de valor.

1 **Dominar**
algunas de las técnicas de Design Thinking más usadas para generar valor para el cliente.

2 **Describir**
qué es el Design Thinking: sus características diferenciales, su proceso y las herramientas fundamentales.

3 **Desarrollar**
una investigación de mercado ágil y efectiva.

4 **Planificar**
las investigaciones de usuario y de mercado que cimentan los proyectos de Design Thinking.

dinngo lab

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

Contenidos y Estructura

QUÉ ES EL DESIGN THINKING
Módulo 1

- Definición y procedencia.
- Características diferenciales.
- Por qué necesitamos Design Thinking.
- Cómo es el proceso.

FASE DE EMPATÍA
Módulo 2

- Qué es la Fase de Empatía.
- Investigación Primaria.
- Investigación Secundaria.
- Caso de éxito en Experiencia de Cliente.

TÉCNICA FRAMING
Módulo 3

- La importancia del Framing.
- Cómo hacer un buen Framing.

TÉCNICA BENCHMARK
Módulo 4

- Benchmark vs Estudio de mercado.
- ¿Qué características necesitamos evaluar.
- Cómo desarrollar un Benchmark.
- Extraer conclusiones de un Benchmark.

TÉCNICA ENTREVISTAS CUALITATIVAS
Módulo 5

- Las entrevistas cualitativas.
- Guion de entrevistas.
- Desarrollo de las entrevistas cualitativas.

TÉCNICA INMERSIÓN COGNITIVA
Módulo 6

- La importancia de la observación.
- Cómo realizar la inmersión cognitiva.
- Caso de uso en Sanidad Privada.

TÉCNICA MAPAS DE EMPATÍA
Módulo 7

- Conoce a tu usuario.
- Desarrollo del Mapa de Empatía.
- Cómo sacar conclusiones del mapa.

TÉCNICA CUSTOMER JOURNEY MAP
Módulo 8

- El Customer Journey Map.
- ¿Cómo se desarrolla?
- Repasemos qué es un “Touch Point”
- Cómo analizar un Customer Journey Map.

TÉCNICA MAPA DE IMPACTO
Módulo 9

- ¿Qué son las áreas de oportunidad?
- El Mapa de Impacto.
- ¿Cómo se desarrolla?
- Algunas recomendaciones extra.

¡Aprenderás de forma práctica aplicando cada técnica en un proyecto de Design Thinking!

dingo lab

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

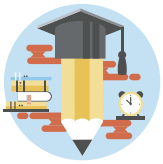
Aspectos Importantes

Curso Online de Experiencia de Cliente con Design Thinking

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**. 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. "Con base en nuestra experiencia pedagógica, es más que suficiente para la realización del curso de forma holgada y exitosa.

Evaluación

Aprenderemos mediante un equilibrio entre el contenido teórico y práctico, a lo largo del desarrollo de un proyecto práctico basado en un reto común. La evaluación será continua. Para obtener el certificado del curso, acreditado por Design Thinking en Español, los alumnos deben superar todos los módulos.

El Design Thinking es un método de trabajo colaborativo. Para obtener una experiencia más enriquecedora os aconsejamos trabajar en equipo. Recomendamos realizar las actividades en grupos de 2 a 4 personas. No obstante, los alumnos que lo deseen podrán realizar las tareas individualmente.

Tras el curso, habrás aprendido a

Describir qué es el Design Thinking: sus características diferenciales, su proceso y las herramientas fundamentales.

Usar de modo efectivo las herramientas aprendidas del Design Thinking en un proyecto real.

Realizar análisis de mercado ágiles y efectivos para diferenciarte de tu competencia.

Identificar áreas de oportunidad para fundamentar nuevas soluciones que aporten valor real a tus clientes.

dingo lab

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

<< Nuestro equipo está formado por profesionales en activo, con larga experiencia aplicando Design Thinking en proyectos de consultoría estratégica y capacitando a personas para que dominen el método >>

Equipo Docente

Rocío García Ramos
Profesora Experta

Arquitecta y Máster en Diseño de Producto.

CEO y Directora de Innovación de la consultora en innovación Dinngo, con experiencia en el desarrollo de proyectos tanto en España como en Latinoamérica, para empresas como AXA, Lidl o Lexus, entre otras.

Fundadora de Design Thinking en Español.

Elegida como Talento Emergente por el periódico El País y seleccionada por Intel como uno de los 20 jóvenes innovadores más influyentes a nivel mundial.

Premiada dentro del mundo del diseño y la innovación por entidades como Autodesk, Intel, James Dyson Fundation o la NASA Singularity University.

Galardonada con el premio "Talentia Juventud" por su aportación al tejido empresarial de Andalucía. Segunda región española con mayor extensión territorial.

Patricia Rivera Galán
Tutora Pedagoga

Licenciada en Pedagogía y Máster en E-learning.

Extensa carrera profesional diseñando experiencias formativas.

Más de cinco años de experiencia tutorizando y dinamizando cursos online de diversas áreas, relacionados con formación certificada de alto nivel.

Parte del equipo de la Consultoría en Diseño e Innovación Dinngo.

Project Manager de la plataforma Design Thinking en Español y Responsable de Dinngo lab.

dinngo lab

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

Valoraciones

¿Qué opinan nuestros alumnos?

"El Design Thinking realmente ayuda a enfocar las ideas acercándote al cliente. Los programas y sus contenidos son muy claros, razonados, prácticos y factibles para implementar en situaciones reales, independientemente de la formación profesional previa".

Mónica Cásarez Salgado

"Los cursos han constituido una gran oportunidad para adentrarme en este fascinante mundo de la innovación y cambio. Tienen una metodología interactiva, dinámica, práctica a base de proyectos reales, con un equipo docente de alto nivel académico".

Fabián Ramos Valdez

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, abrimos nuestros servicios a todas las personas que quieran aprender métodos de innovación.

dinngo lab

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

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

El curso explicado en menos de 3 minutos

https://dinngolab.es/curso-experiencia-clientes

dinngo lab

dinngo lab

CURSO ONLINE

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

<<Aporta valor a través de experiencias fabulosas>>

Curso Certificado por

dinngo

Design Thinking *en Español*

www.designthinking.es

@_Dinngo_ @_Dinngo_ www.dinngo.es

Más Información

hola@dinngolab.es

www.dinngolab.es

www.dinngo.es