Diplomado

Omnicanalidad y Experiencia de Cliente



tech universidad tecnológica



tech universidad tecnológica

Diplomado
Omnicanalidad y Experiencia de Cliente

Modalidad: **Online**
Duración: **6 semanas**
Titulación: **TECH - Universidad Tecnológica**
Horas lectivas: **150 h.**
Acceso web: **www.techtitute.com/diseno/curso-universitario/omnicanalidad-experiencia-cliente**

Índice

01 Presentación — pág. 4

02 Objetivos — pág. 8

03 Dirección del curso — pág. 12

04 Estructura y contenido — pág. 16

05 Metodología — pág. 20

06 Titulación — pág. 28

01

Presentación

En el sector de la moda y el lujo no se trata solo de vender un buen producto, hay que tener en cuenta el precio y las novedades del mercado como uno de los principales desafíos que se enfrentan en este sector, todo esto con la necesidad de seguir creando valor en un mercado cámbiate. En este sentido, la omnicanalidad hace referencia a mantener un mensaje consistente en todos los canales de contacto que pueda tener una marca con su usuario. Por esta razón, se ha creado un programa que permitirá a los diseñadores interesados en este sector entender los conceptos que hay detrás de este constructo y el efecto que tiene en el establecimiento de una cadena de valor para los clientes.





Crea un vínculo con tus clientes exclusivos manteniendo un mensaje consistente en tus distintos canales de comunicación"

La omnicanalidad permite a los clientes conectarse de manera más efectiva con una marca en cualquier momento y sin importar en cualquier parte del mundo se encuentre, ya sea por medio de una sucursal física o por un dispositivo móvil. Esto es lo que ha permitido crear un camino entre lo digital y lo físico, ya que el proceso de compra se vuelve una experiencia más amena e intercambiable.

Con este programa se busca que los diseñadores interesados en esta área adquieran las capacidades necesarias para superar las expectativas de los clientes, conociendo de primera mano los objetivos que deben perseguir y entendiendo a la perfección el concepto de omnicanalidad.

Todo el contenido está disponible desde una modalidad 100% online que aporta al alumno la facilidad de poder cursarlo cómodamente, dónde y cuándo quiera. Solo necesitará un dispositivo con acceso a internet para lanzar su carrera un paso más allá. Una modalidad acorde al tiempo actual con todas las garantías para posicionar al ingeniero en un sector altamente demandado.

Supera las exceptivas del cliente potenciado tu capacidad de respuesta y adaptándote a sus necesidades”

Este **Diplomado en Omnicanalidad y Experiencia de Cliente** te ofrece las características de un curso de alto nivel científico, docente y tecnológico. Estas son algunas de sus características más destacadas:

- Última tecnología en software de enseñanza online
- Sistema docente intensamente visual, apoyado en contenidos gráficos y esquemáticos de fácil asimilación y comprensión
- Desarrollo de casos prácticos presentados por expertos en activo
- Sistemas de vídeo interactivo de última generación
- Enseñanza apoyada en la telepráctica
- Sistemas de actualización y reciclaje permanente
- Aprendizaje autoregulable: total compatibilidad con otras ocupaciones
- Ejercicios prácticos de autoevaluación y constatación de aprendizaje
- Grupos de apoyo y sinergias educativas: preguntas al experto, foros de discusión y conocimiento
- Comunicación con el docente y trabajos de reflexión individual
- Disponibilidad de los contenidos desde cualquier dispositivo fijo o portátil con conexión a internet
- Bancos de documentación complementaria disponible permanentemente, incluso después del curso

Capacítate para brindarle a tus clientes la mejor experiencia en sus comprar y generar una sensación de exclusividad”

La exclusividad es una parte fundamental de la experiencia de compra de un cliente de marcas de lujo.

Conoce y aprende los conceptos fundamentales para establecer una cadena de valor.

El programa incluye, en su cuadro docente, a profesionales del sector que vierten en esta capacitación la experiencia de su trabajo, además de reconocidos especialistas de sociedades de referencia y universidades de prestigio.

Su contenido multimedia, elaborado con la última tecnología educativa, permitirá al profesional un aprendizaje situado y contextual, es decir, un entorno simulado que proporcionará una capacitación inmersiva programada para entrenarse ante situaciones reales.

El diseño de este programa se centra en el Aprendizaje Basado en Problemas, mediante el cual el profesional deberá tratar de resolver las distintas situaciones de práctica profesional que se le planteen a lo largo del curso académico. Para ello, contará con la ayuda de un novedoso sistema de vídeo interactivo realizado por reconocidos expertos.



02

Objetivos

El Diplomado en Omnicanalidad y Experiencia de Cliente tiene el objetivo de brindarle a los estudiantes la oportunidad de adquirir la capacitad entender el concepto de omnicanalidad y el efecto que tiene tanto en los clientes como en la cadena de valor de una empresa de moda. Asimismo, será interesante para los diseñadores comprender los objetivos e indicadores clave en el retail y la gestión de empresas de moda. Esto ayudará a comprender mejor cómo funcionan las ventas en el sector de la moda y el lujo en la actualidad.





Descubre las razones por las que la experiencia del cliente en tiendas fisicas se ha convertido en una necesidad para las marcas de lujo”

Objetivo general

- Ser capaz de diseñar e implementar una estrategia omnicanal en una marca de fashion-retail
- Brindarle al cliente más vías para realizar la compra
- Conocer más sobre la transformación digital, el comercio electrónico y las nuevas tecnologías
- Entender la industria de la moda como fenómeno social
- Hacer hincapié en el mundo de las tendencias y la sostenibilidad





Objetivos específicos

- Entender el concepto de omnicanalidad y el efecto que tiene tanto en los clientes como en la cadena de valor de una empresa de moda
- Aprender a gestionar equipos, personas, capacidades y flujos en el fashion-retail
- Conocer los objetivos e indicadores clave en el retail y la gestión de empresas de moda
- Adquirir el conocimiento necesario sobre la operativa en retail para superar las expectativas de los clientes
- Identificar las tecnologías más favorables para el fashion-retail y su gestión

Adquiere el conocimiento necesario sobre la operativa en retail para superar las expectativas de los clientes"

03

Dirección del curso

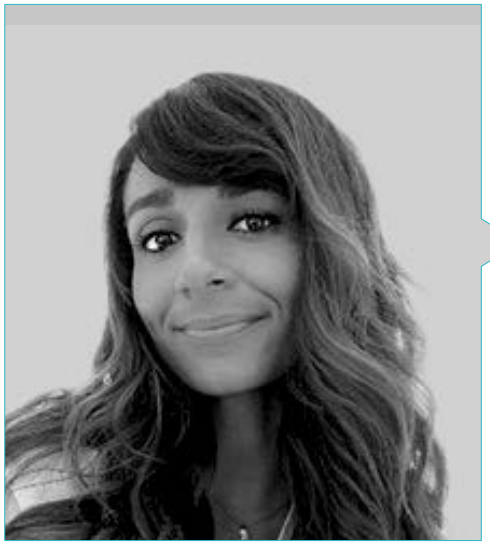
Para el cuadro docente del Diplomado en Omnicanalidad y Experiencia de Cliente, se cuenta con profesionales que ayudarán a los estudiantes a comprenden mejor los conceptos planteados, creando la necesidad de experimentar y analizarlos en profundidad. En este sentido, para el curso centrado en esta área, se ha recopilado a los mejores especialistas de reconocido prestigio en áreas afines que completan de un modo interdisciplinar, convirtiéndolo, por tanto, en una experiencia única y altamente nutritiva a nivel académico para el alumno.





Capacítate como un diseñador de elite y lujo gracias a la experiencia de un increíble cuadro docente”

Dirección



Dña. Bravo Durán, Sandra

- Experta en Trend Forecasting y Customer Insights
- Consultora de Clientes y Digital en Everis
- Socióloga y economista por la Universidad de Salamanca
- Máster Ejecutivo en Dirección de Empresas de Moda por ISEM Fashion Business School
- Programa de Innovación Social, Sostenibilidad y Reputación de empresas de moda en ISEM
- PhD Candidata en Creatividad Aplicada por la Universidad de Navarra
- Imparte clases en diferentes universidades y escuelas de negocio en torno a la industria de la moda y el lujo. En la actualidad

Profesores

Dra. Velar, Marga

- Consultora de comunicación y marca para pequeñas marcas y fundaciones
- Doctora en Comunicación por la Universidad Carlos III de Madrid
- Licenciada en Comunicación Audiovisual con diploma en Comunicación y Gestión de Moda por el Centro Universitario Villanueva, Universidad Complutense
- Máster en Gestión de Empresas de Moda por ISEM Fashion Business School, Universidad de Navarra
- Directora de Forefashion Lab, un observatorio de estudios de moda. Desde 2013
- Profesora asociada en la Universidad Antonio de Nebrija. En la actualidad
- Ha dado clases en el Centro Universitario Villanueva, en ISEM Fashion Business School y en la Facultad de Comunicación de la Universidad de Navarra

Dra. San Miguel, Patricia

- Profesora de marketing digital en ISEM Fashion Business School y la Universidad de Navarra
- Doctora por la Universidad de Navarra
- Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad Complutense de Madrid
- Executive Fashion MBA en ISEM
- Creadora y directora del observatorio de análisis del impacto digital de marcas de moda Digital Fashion Brands (digitalfashionbrands.com)
- Docente visitante en la Universidad de la Suiza Italiana, e investigadora visitante en el Fashion Institute of Technology de Nueva York y en la Universidad de Florencia
- Ponente en diversos congresos nacionales e internacionales de comunicación y marketing

D. De Rivera, Javier

- Consultor en Estrategia y Desarrollo Organizacional y asesor de Consejos y Comités de Dirección
- Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (ICADE)
- MBA en Tributación y Asesoría Fiscal en Esine
- Programa de consejeros por Deloitte y Spencer Stuart
- NTL Global Organization Development Certificate
- Programa de Alta Dirección en internet Business en ISDI
- Programa de Certificación en Coaching Dialógico y en Coaching de Equipos en la UFV
- Curso de Formador de Élite en UF
- Profesor de ISEM Fashion Business School. Desde 2004
- Profesor de la Universidad Villanueva. Desde 2016

Dña. Gárate, Mercedes

- Experienced Manager, responsable de la línea de retail en Everis Business
- Licenciada en Ingeniería Industrial, especialidad Organización Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid
- MBA por la Escuela de Organización Industrial EOI Business School. (Madrid y San Francisco)
- Certificada en Customer Experience, por la Asociación DEC

Dña. García Barriga, María

- Profesional del Marketing Digital e investigadora de la aplicación tecnológica de la moda
- Licenciada en Ciencias de la Información por la UCM
- MBA por la Escuela de Negocios de Moda ISEM

Dña. Opazo, Laura

- Comunicadora especializada en moda. Desde 2001
- Licenciada en Publicidad y Relaciones Públicas
- MBA de Dirección y Gestión de Empresas en ISEM
- Curso de Moda Sostenible impartido por REAS y el Mercado Social de Madrid
- Colabora en radio y televisión
- Autora de un libro sobre consumo y moda sostenible
- Ha trabajado en empresas como El Deseo, en las revistas Vanidad, Calle 20 y Harper's Bazaar y las firmas Omega y Jesús Del Pozo entre otras

Dra. Josa, Eugenia

- Doctora y profesora de ISEM Fashion Business School
- Ponente en diversos congresos de moda y arquitectura, a nivel nacional e internacional
- Ha desarrollado labores docentes en el Máster de ISEM Fashion Business School
- Responsable del Fashion and Creativity Management, así como docente de Taller de Diseño IV en el Grado de Diseño de la Universidad de Navarra
- Ha trabajado en el sector de la moda dentro del área comercial, de diseño y visual merchandising, además de explotar su parte creativa en su propia marca Eugeniota Collection

D. Sanjosé, Carlos

- Jefe de Digital de MURPH
- Licenciado en Publicidad y Relaciones Públicas por la Universidad Cardenal Herrera- CEU
- Amplia experiencia profesional en el ámbito del Digital Marketing, Social Ads, estrategias digitales y plataformas de e-commerce
- Especialista en marketing digital, con experiencia en el sector fashion-retail
- Creador de contenidos en 25 Gramos. Más de 8 años

04

Estructura y contenido

La Omnicanalidad se ha convertido en una forma de transmitir un mensaje de marca consiente de cada uno de sus clientes. De esta manera se permite la conexión entre los usuarios y la marca desde cualquier parte del mundo. Por tal razón, se ha diseñado un programa que permitirá a los estudiantes conocer los conceptos claves en el desarrollo de una cadena de valor de las empresas de moda más importantes del mundo, a la vez que se adquiere el conocimiento necesario para operar un retail. Todo esto, gracias a un contenido desarrollado por diferentes profesionales y un temario pensado en las necesidades profesionales de sus estudiantes.





Crea un vínculo entre el entorno físico y digital y posiciónate como un diseñador que entiende el valor de sus clientes y la necesidad de estar conectados"

Módulo 1. Omnicanalidad y experiencia de cliente. El retail y la gestión de tiendas de moda

1.1. Concepto de omnicanalidad y su efecto sinérgico: la Conveniencia para el Cliente y su cadena de valor
1.2. Equipos y personas, capacidades y flujos en el fashion- retail
1.3. Objetivos e indicadores clave en el fashion-retail y la gestión de tiendas de moda
1.4. La operativa en fashion-retail para superar las expectativas de cliente
  1.4.1. Variedad de productos y servicios ofrecidos: flexibilidad en volumen y requerimientos
  1.4.2. Capacidad de respuesta
  1.4.3. Coste para buscar la rentabilidad
  1.4.4. Consistencia
  1.4.5. Adaptabilidad
1.5. Servicios y tecnologías para el fashion-retail y su gestión





Establece un equipo de trabajo que sea capaz de comprender a tus clientes y garantizar una excelente experiencia en tienda”

05

Metodología

Esta capacitación te ofrece una forma diferente de aprender. Nuestra metodología se desarrolla a través de un modo de aprendizaje de forma cíclica: ***el Relearning.***
Este sistema de enseñanza es utilizado en las facultades de medicina más prestigiosas del mundo y se ha considerado uno de los más eficaces por publicaciones de gran relevancia como el ***New England Journal of Medicine.***





Descubre el Relearning, un sistema que abandona el aprendizaje lineal convencional, para llevarte a través de sistemas cíclicos de enseñanza: una forma de aprender que ha demostrado su enorme eficacia, especialmente en las materias que requieren memorización"

En TECH empleamos el Método del caso

Nuestro programa te ofrece un método revolucionario de desarrollo de tus habilidades y conocimientos. Nuestro objetivo es afianzar tus competencias en un contexto cambiante, competitivo y de alta exigencia.

Con TECH podrás experimentar una forma de aprender que está moviendo los cimientos de las Universidades tradicionales de todo el mundo"



Somos la primera universidad online en español que combina los case studies de Harvard Business School con un sistema de aprendizaje 100% online basado en la reiteración.



El alumno aprenderá, mediante actividades colaborativas y casos reales, la resolución de situaciones complejas en entornos empresariales reales.

Un método de aprendizaje innovador y diferente

Este programa de TECH Universidad Tecnológica es un programa intensivo que te prepara para afrontar todos los retos en este área, tanto en el ámbito nacional como internacional. Tenemos el compromiso de favorecer tu crecimiento personal y profesional, la mejor forma de caminar hacia el éxito, por eso en TECH Universidad Tecnológica utilizarás los case studies de la Harvard, con la que tenemos un acuerdo estratégico que nos permite acercarte los materiales de la mejor universidad del mundo.

> *Nuestro programa te prepara para afrontar nuevos retos en entornos inciertos y lograr el éxito en tu carrera"*

El método del caso ha sido el sistema de aprendizaje más utilizado por las mejores escuelas de negocios del mundo desde que éstas existen. Desarrollado en 1912 para que los estudiantes de Derecho no solo aprendiesen las leyes a base de contenidos teóricos, el método del caso consistió en presentarles situaciones complejas reales para que tomasen decisiones y emitiesen juicios de valor fundamentados sobre cómo resolverlas. En 1924 se estableció como método estándar de enseñanza en Harvard

Ante una determinada situación, ¿qué harías tú? Esta es la pregunta a la que te enfrentamos en el método del caso, un método de aprendizaje orientado a la acción. A lo largo del curso, te enfrentarás a múltiples casos reales. Deberás integrar todos tus conocimientos, investigar, argumentar y defender tus ideas y decisiones.

Relearning Methodology

Nuestra Universidad es la primera en el mundo que combina los case studies de Harvard University con un sistema de aprendizaje 100 % online basado en la reiteración, que combina elementos didácticos diferentes en cada lección.

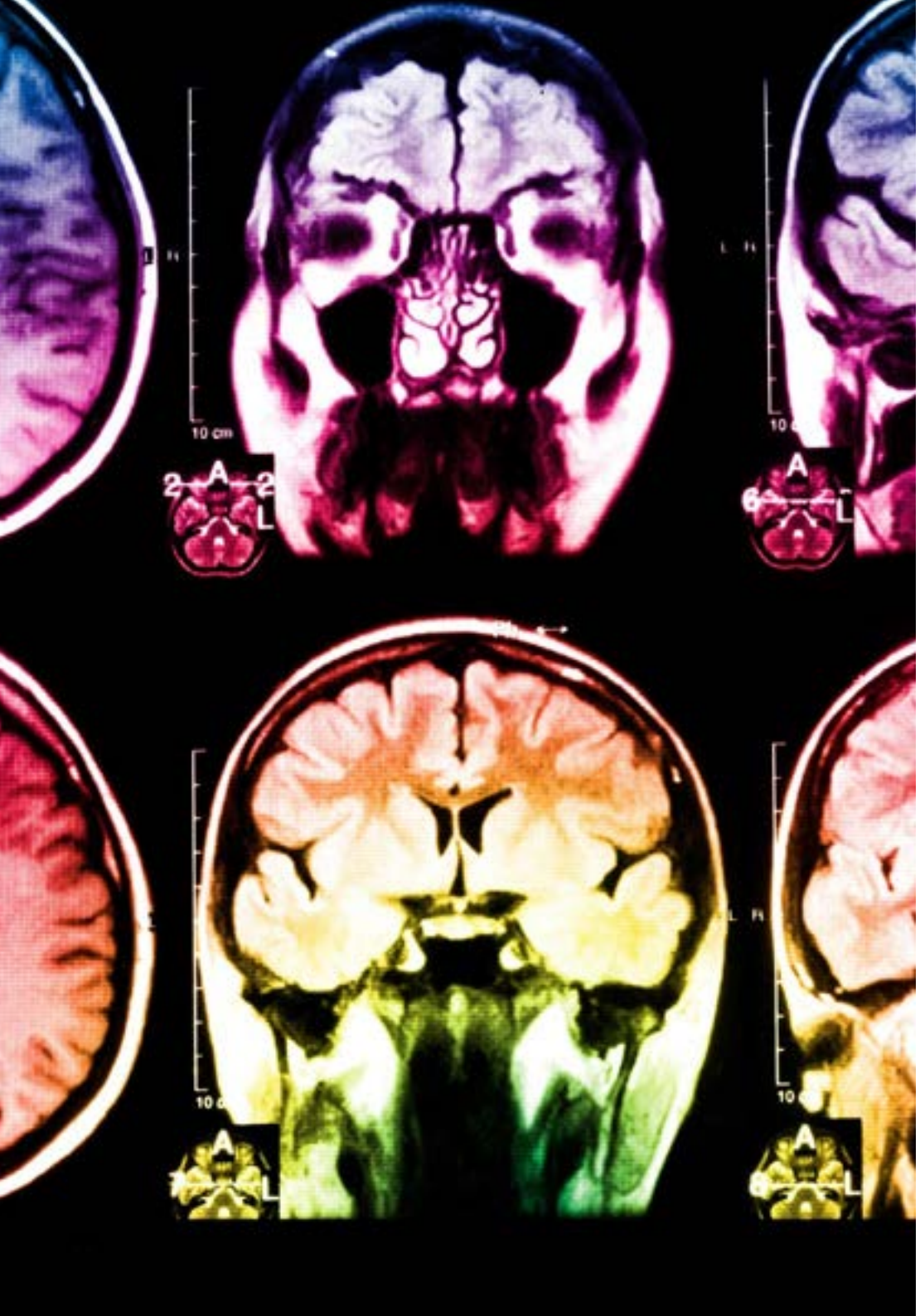
Potenciamos los case studies de Harvard con el mejor método de enseñanza 100 % online: el Relearning.

En 2019 obtuvimos los mejores resultados de aprendizaje de todas las universidades online en español en el mundo.

En TECH aprenderás con un na metodología vanguardista concebida para capacitar a los directivos del futuro. Este método, a la vanguardia pedagógica mundial, se denomina Relearning.

Nuestra Universidad es la única en habla hispana licenciada para emplear este exitoso método. En 2019 conseguimos mejorar los niveles de satisfacción global de nuestros alumnos (calidad docente, calidad de los materiales, estructura del curso, objetivos…) con respecto a los indicadores de la mejor universidad online en español.





En nuestro programa el aprendizaje no es un proceso lineal, sino que sucede en espiral (aprendemos, desaprendemos, olvidamos y reaprendemos). Por eso, combinamos cada uno de estos elementos de forma concéntrica. Con esta metodología hemos capacitado a más de 650.000 graduados universitarios con un éxito sin precedentes. En ámbitos tan distintos como la bioquímica, la genética, la cirugía, el derecho internacional, las habilidades directivas, las ciencias del deporte, la filosofia, el derecho, la ingeniería, el periodismo, la historia o los mercados e instrumentos financieros. Todo ello en un entorno de alta exigencia, con un alumnado universitario de un perfil socioeconómico alto y una media de edad de 43,5 años.

El relearning te permitirá aprender con menos esfuerzo y más rendimiento, implicándote más en tu capacitación, desarrollando el espíritu crítico, la defensa de argumentos y el contraste de opiniones: una ecuación directa al éxito.

A partir de la última evidencia científica en el ámbito de la neurociencia, no solo sabemos organizar la información, las ideas, las imágenes, los recuerdos, sino que sabemos que el lugar y el contexto donde hemos aprendido algo es fundamental para que seamos capaces de recordarlo y almacenarlo en el hipocampo, para retenerlo en nuestra memoria a largo plazo.

De esta manera, y en lo que se denomina Neurocognitive context-dependent e-learning, los diferentes elementos de nuestro programa están conectados con el contexto donde el participante desarrolla su práctica profesional.

En este programa tendrás acceso a los mejores materiales educativos, preparados a conciencia para ti:

Material de estudio

Todos los contenidos didácticos son creados por los especialistas que van a impartir el curso, específicamente para él, de manera que el desarrollo didáctico sea realmente específico y concreto.

Estos contenidos son aplicados después al formato audiovisual que creará nuestra manera de trabajo online, con las técnicas más novedosas que nos permiten ofrecerte una gran calidad, en cada una de las piezas que pondremos a tu servicio.

Clases magistrales

Existe evidencia científica sobre la utilidad de la observación de terceros expertos.

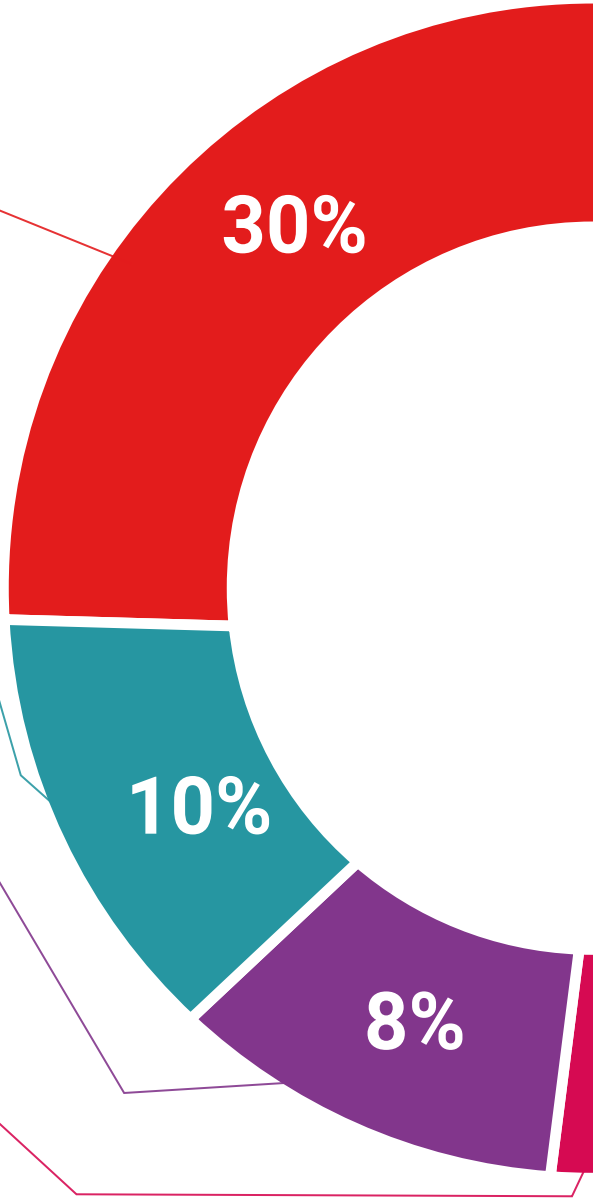
El denominado Learning from an expert afianza el conocimiento y el recuerdo, y genera seguridad en nuestras futuras decisiones difíciles.

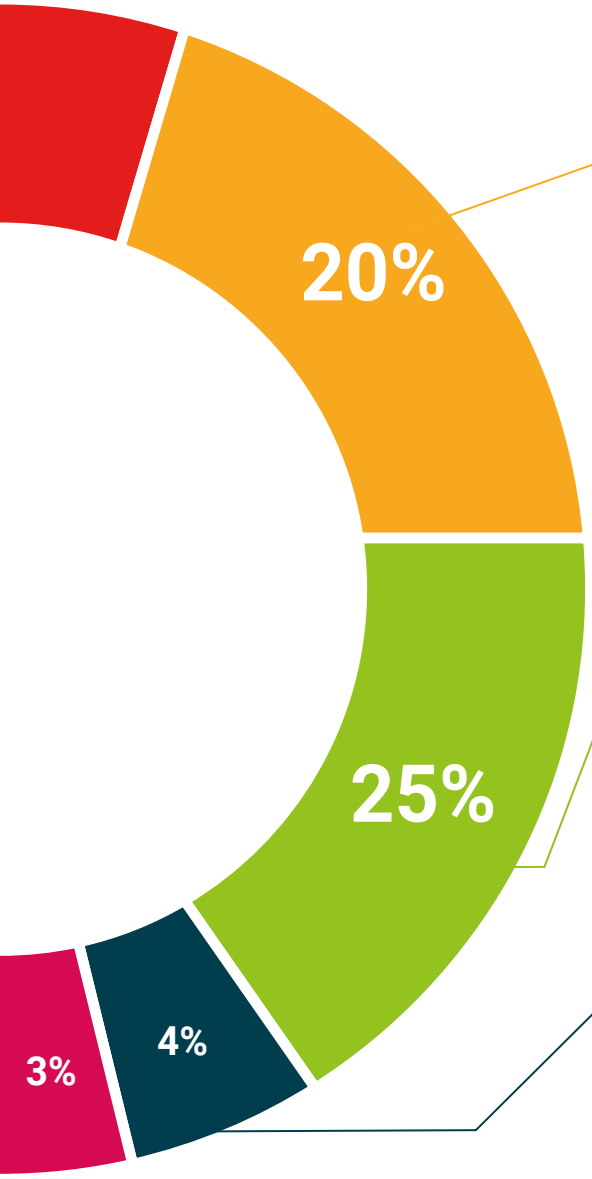
Prácticas de habilidades y competencias

Realizarás actividades de desarrollo de competencias y habilidades específicas en cada área temática. Prácticas y dinámicas para adquirir y desarrollar las destrezas y habilidades que un especialista precisa desarrollar en el marco de la globalización que vivimos.

Lecturas complementarias

Artículos recientes, documentos de consenso, guías internacionales..., en nuestra biblioteca virtual tendrás acceso a todo lo que necesitas para completar tu capacitación.





Case Studies

Completarás una selección de los mejores cases studies de la materia que se emplean en Harvard. Casos presentados, analizados y tutorizados por los mejores especialistas del panorama internacional.

Resúmenes interactivos

Presentamos los contenidos de manera atractiva y dinámica en píldoras multimedia que incluyen audio, vídeos, imágenes, esquemas y mapas conceptuales con el fin de afianzar el conocimiento.

Este sistema exclusivo para la presentación de contenidos multimedia fue premiado por Microsoft como "Caso de éxito en Europa".

Testing & Retesting

Evaluamos y reevaluamos periódicamente tu conocimiento a lo largo del programa. Lo hacemos sobre 3 de los 4 niveles de la Pirámide de Miller.

06

Titulación

El Diplomado en Omnicanalidad y Experiencia de Cliente, además de la capacitación más rigurosa y actualizada, proporciona el acceso a un título universitario expedido por TECH - Universidad Tecnológica.





Supera con éxito este programa y recibe tu titulación universitaria sin desplazamientos ni farragosos trámites”

Este **Diplomado en Omnicanalidad y Experiencia de Cliente** contiene el programa más completo y actualizado del mercado.

Tras la superación de las evaluaciones por parte del alumno, éste recibirá por correo postal con acuse de recibo su correspondiente **Título de Diplomado** emitido por **TECH - Universidad Tecnológica.**

El título expedido por **TECH - Universidad Tecnológica** expresará la calificación que haya obtenido en el programa, y reúne los requisitos comúnmente exigidos por las bolsas de trabajo, oposiciones y comités evaluadores carreras profesionales.

Título: **Diplomado en Omnicanalidad y Experiencia de Cliente**

Nº Horas Oficiales: **150**


tech universidad tecnológica

Otorga la presente

CONSTANCIA

a

C. _____, con documento de identificación nº_____

Por haber superado con éxito y acreditado el programa de

DIPLOMADO

en

Omnicanalidad y Experiencia de Cliente

Se trata de un título propio de esta Universidad con una duración de 150 horas, con fecha de inicio dd/mm/aaaa y fecha de finalización dd/mm/aaaa.

TECH es una Institución Particular de Educación Superior reconocida por la Secretaría de Educación Pública a partir del 28 de junio de 2018.

A 17 de junio de 2020

Mtra.Tere Guevara Navarro
Rectora

Este título propio se deberá acompañar siempre del título universitario habilitante expedido por la autoridad competente para ejercer profesionalmente en cada país. código único TECH: AFWOR23S techtitute.com/titulos

*Apostilla de La Haya. En caso de que el alumno solicite que su titulo en papel recabe la Apostilla de La Haya, TECH EDUCATION realizará las gestiones oportunas para su obtención con un coste añadido de 140€ más gastos de envío del título apostillado.

tech universidad tecnológica

Diplomado
Omnicanalidad y Experiencia de Cliente

Modalidad: **Online**
Duración: **6 semanas**
Titulación: **TECH - Universidad Tecnológica**
Horas lectivas: **150 h.**

Diplomado

Omnicanalidad y Experiencia de Cliente



tech universidad tecnológica