



Máster en **Customer Experience** Management

El programa que te convertirá en
experto en Experiencia de Cliente

¿Te apuntas?

“We are in the experience economy. All market changes are being disrupted now by experiences, and experience leaders are the ones who are controlling the new markets”

Sean Van Tyne

Advisory Board Member, Customer Experience, Thinking Engines Inc.

En un mercado tan saturado como el actual, **brindar experiencias excepcionales a los clientes** es un factor crucial para el éxito de cualquier compañía.

A lo largo de este **learning journey** aprenderás todas las herramientas y conocimientos necesarios para que puedas **comprender** a fondo las experiencias que viven los clientes con una compañía o una marca, conocer realmente sus necesidades y expectativas, y a partir de esto, **diseñar e implementar estrategias de creación de valor**, en las que los clientes sean el verdadero centro de la organización.



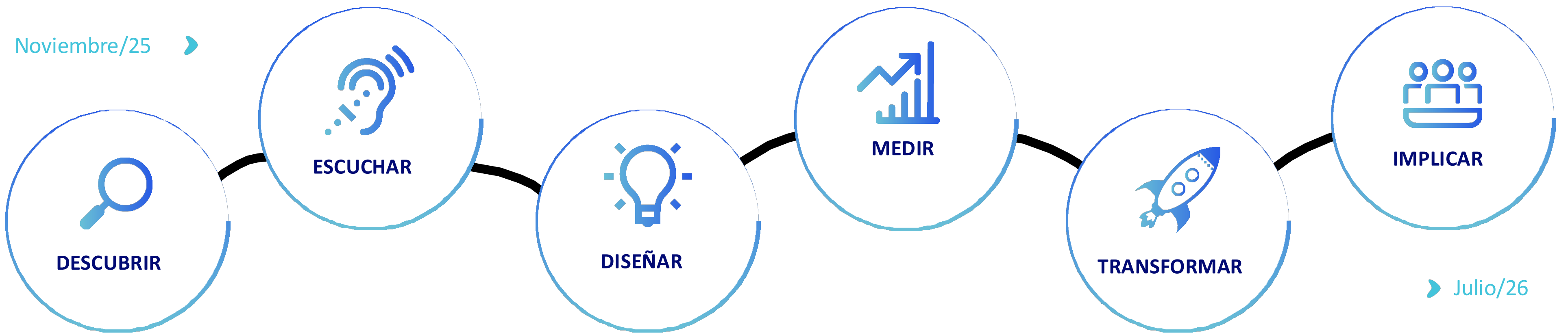
Un programa pensado para convertirte en un **CX Expert**

- ¿Te interesa **comprender a fondo la experiencia que los clientes viven** a lo largo de su relación con una compañía?
- ¿Te gustaría aprender a **diseñar e implementar estrategias de creación de valor** para lograr que el cliente esté en el centro de las organizaciones?
- ¿Trabajas o quieres trabajar en **áreas como desarrollo de negocio, servicio al cliente, marketing, ventas, gestión de personas, experiencia de usuario o transformación digital** y te interesa aprender a rediseñar la experiencia de los clientes para mejorar las cifras del negocio?
- ¿Quieres convertirte en CX Expert, aprendiendo a través de la **práctica** y de la mano de **los mejores profesionales del sector**?

Si has respondido afirmativamente a alguna de estas preguntas, **¡éste es tu lugar!**



Tu Learning Journey. Una experiencia de aprendizaje única y centrada en tus necesidades, en la que podrás:



Las etapas de tu viaje



DESCUBRIR:

Fundamentos de la Experiencia de Cliente

- Contexto de la Experiencia de Cliente
- Estrategia de Experiencia de Cliente
- Marketing Experiencial



ESCUCHAR:

Investigación y diagnóstico de la Experiencia de Cliente

- La escucha en la Experiencia de Cliente
- Investigación Cualitativa y Cuantitativa
- Neurociencia & Economía Conductual
- Diagnóstico de la Experiencia



DISEÑAR:

Innovación y creación experiencias memorables

- Human & Life Centered Design
- Design & Visual Thinking
- Innovación y Generación de Experiencias Diseño de Productos y Servicios Digitales Transmedia & Storytelling
- Lean CX & Growth Hacking
- Metodologías Agile (Kanban, Scrum...)



MEDIR:

Indicadores y métricas de Experiencia de Cliente

- Programas de Voz de Cliente Indicadores de la Experiencia de Cliente El ROI y los Economics de la Experiencia Cuadros de Mando Operativos
-

TRANSFORMAR:

Implantación de mejoras en la Experiencia del cliente

- Transformación hacia una Cultura CX
- Implantación de iniciativas de CX
- Escalabilidad en CX
- Nuevas tecnologías aplicadas al CX (Social Media, AI, Chatbots, VR, AR)



IMPLICAR:

Employee Experience (EX), la experiencia de cliente interno

- El contexto de la EX
- Diagnóstico de la EX Diseño y Medición de la EX



Presentación de Trabajos de Fin de Máster (TFM) y Acto de Clausura



Aprenderás a través de la **práctica**

El Máster en Customer Experience Management, en sus dos versiones (Online y Presencial), se ha concebido bajo la **metodología learning by doing**, así que una vez adquiridos los conceptos teóricos, los pondrás en práctica de dos formas:



En los diferentes **workshops** en los que aplicaremos metodologías innovadoras y orientadas a la vida profesional, como el **Design-Thinking, Human & Life Centered Design y metodologías ágiles (Lean, Scrum...)**, que resultarán clave para la creación de **experiencias memorables** tanto en el contexto offline como en el digital (User Experience o UX).



En el desarrollo de tu **Trabajo Final de Máster (TFM)** en el cual tendrás que realizar un **proyecto de consultoría en Customer Experience**, en el que aplicarás todos los conocimientos adquiridos a lo largo del programa. Para la realización de este trabajo contarás con **mentorías online** en las que profesores expertos en CX orientarán tu trabajo de principio a fin.



Contarás con el apoyo de los mejores profesionales y expertos

De la mano de especialistas en CX, que trabajan en su día a día con las herramientas y metodologías de esta disciplina, y se enfrentan a retos reales de los negocios, aprenderás cómo desarrollar **proyectos de Experiencia de Cliente**.

Entenderás cómo mediante el **diseño e implantación de experiencias memorables**, este equipo de profesionales de diferentes sectores han conseguido una **vinculación emocional y duradera** con sus clientes, que se ha traducido en una **mejora sostenible en los resultados del negocio**.



Tu equipo del Máster



Jesús García de Madariaga
Director



Elisa López Moreno
Co-directora



Sandra Sansón Caicedo
Coordinadora Académica

Tu equipo Docente

Algunos de tus profesores...



Ingrit Moya Burgos
Profesora en **UNIRIOJA**



Jose Serrano
CEO en
IZO España



Andrés Botero
Design Manager
en **BBVA**



Nacho Torre
Director de Marketing &
Subdirector en **Ibercaja**



María López
Co-Founder & CEO
Bitbrain



Álvaro Marín
Responsable de Behavioral
Economics en **The Cocktail**



Lorena Narro
Consumer Insights
Lead en **McDonald's**



Paúl Mato
Founder & CEO
en **Ikigai Design**

... ¡y muchos más!



¿Cuándo?

El Máster en Customer Experience Management se desarrolla cada año **de Noviembre a Julio**.

➤ **Máster Online**

Webinars en tiempo real vía Zoom¹
Martes y Jueves de 18:00 a 21:00 (CET)

¹ Las sesiones del Máster Online no se graban. Por tanto, no es posible acceder a ellas si no se asiste a la(s) clase(s) programada(s).

*Algunas sesiones presenciales podrán impartirse fuera de la universidad, con el fin de llevar a cabo actividades prácticas en entornos reales.



¿Cuál es la inversión?

Máster Online: 3.325€

Elige la forma de pago que mejor te convenga:

- Pago único mediante tarjeta de crédito, transferencia bancaria o recibo bancario.
- Pago diferido en 4 plazos directamente con la Universidad, sin coste adicional.
Esta opción se selecciona al momento de hacer la matrícula y requiere la autorización del débito de las cuotas correspondientes de una cuenta bancaria de la cual el(la) alumno(a) puede o no ser titular.



Avalado por **DEC**

Contamos con el aval de la **Asociación para el Desarrollo Profesional de la Experiencia de Cliente (DEC)**, líder en esta disciplina en España y **Latinoamérica**, gracias a lo cual disfrutarás en exclusiva de los siguientes **beneficios**:



Aprenderás un **marco teórico-práctico** de referencia para trabajar en Experiencia de Cliente: **la Onda del Cliente**.



Te convertirás en **socio durante 1 año** accediendo a todos sus servicios*:
ponencias con expertos de reconocidas compañías que trabajan en CX, descarga de contenidos exclusivos de CX, oportunidades de networking con profesionales de CX España y Latinoamérica.

*Beneficio exclusivos para los alumnos del Master Presencial

Haz [clic aquí](#) y descubre más sobre DEC

5 Razones por las que deberías apuntarte a este Máster

- La Universidad Complutense de Madrid (UCM) es la mayor universidad presencial de España y la 3ª más grande de Europa. Es una **institución educativa histórica y de referencia, con la mejor y más amplia oferta educativa del país.**
- El programa cuenta con el aval de DEC, la **Asociación para el Desarrollo Profesional de la Experiencia de Cliente, líder en esta disciplina en España y Latinoamérica.**
- Aprenderás de la mano de **de los mejores profesionales en CX de empresas de diferentes sectores (IZO, BBVA, Opticalia, Telefónica Prosegur, Ibercaja, McDonad's, BitBrain, entre otras).**
- Tendrás la oportunidad de **diseñar e implementar, de principio a fin, una estrategia de Customer Experience Management,** con el asesoramiento de los mejores expertos en esta disciplina.
- Te llevarás una **metodología** de cero a cien que te ayudará a **impulsar tu desarrollo profesional y el de tu empresa** en Experiencia al cliente, una de las disciplinas con más crecimiento y proyección en el mercado.



Queremos escucharte ¿Hablamos?



Esríbenos a mastercx@ucm.es



Te atenderemos por **whatsapp** en: **(+34) 682 283 560**



Haz [clic](#) para más información en nuestra web

Síguenos en:



Linkedin



[Twitter](#)



[Instagram](#)



UNIVERSIDAD
COMPLUTENSE
MADRID

