

FICHA DE ASIGNATURA

Título: Customer Centric: la empresa centrada en el cliente

Descripción: Las organizaciones están cambiando sus estructuras pasando de estar centradas en producto para estar centradas en cliente, esto es lo que llamamos empresas “Customer Centric”. A través de esta asignatura, los alumnos aprenderán qué significa y qué implicaciones tiene en la compañía asegurando una visión única de cliente en toda la organización (desde Sistemas, BBDD, Legal, Financiero, Marketing, etc). De la teoría pasarán a la práctica, aprendiendo a crear un modelo de relación interno, los cambios necesarios a implementar, la definición de la nueva estructura organizativa y roles que deben componer el nuevo organigrama. Acabarán estudiando la correlación entre la experiencia de cliente y la experiencia de empleado para llegar a definir un modelo global de implantación.

Carácter: Obligatoria

Créditos ECTS: 6 ECTS

Modalidad: Online

Temario:

- Transformación de una empresa en Customer Centric: concepto, características e implicaciones en las áreas de la empresa.
- Modelo de relación interno.
- Departamento de Experiencia del Cliente en la compañía: funciones y rol.
- Estructura organizativa de compañías Customer Centric.
- Creación e implantación de modelos de colaboración, cocreación e involucración de empleados.
- Diseño e implantación de estrategias para la extensión del compromiso a los proveedores.
- Concepto de experiencia de empleado y employee journey.
- Implantación de la experiencia de empleado.
- Relación entre la experiencia de cliente y la experiencia de empleado.

Competencias:

CE1. Analizar información interna (de la organización) y externa (de mercado) para entender al cliente en todas sus dimensiones.

CE2. Diseñar la estrategia de experiencia de cliente en un entorno empresarial implicando a toda la organización.

CE11. Analizar de forma relacionada la información de negocio y experiencia de cliente para conocimiento de su rentabilidad y la toma de decisiones de negocio.

Actividades Formativas:

ACTIVIDAD		HORAS	PRESENCIALIDAD
Clases Expositivas.		17	100%
Clases prácticas	Estudios del caso	5	100%
	aprendizaje basado en problemas (ABP)	5	
	simulación.	5	
Tutorías.		10	60%
Trabajo autónomo.		100	0%
Prueba Objetiva Final.		2	100%

Metodologías docentes:

Lección Magistral (Participativa o no participativa)	El profesor facilita al estudiante herramientas para facilitar el aprendizaje activo y que este adquiera las competencias asignadas a la materia. El estudiante interviene, complementando o dando feedback a la exposición del profesor
Estudios de casos.	El profesor facilita al estudiante herramientas para facilitar el aprendizaje activo y que este adquiera las competencias asignadas a la materia.
Resolución de problemas	La finalidad de esta metodología es favorecer la consecución de un grado elevado de autonomía intelectual mediante un planteamiento concreto formulado por el profesor.
Trabajo cooperativo	Metodología basada en el trabajo en equipo, el profesor propicia la interacción entre estudiantes, a través de esta metodología se adquieren competencias transversales y habilidades interpersonales.
Diseño de Proyectos.	Se realizan propuestas de intervención específica en el marco de la asignatura.
Tutorías.	El profesor realiza tareas de orientación y seguimiento al alumnado
Trabajo Autónomo.	El profesor realiza tareas de orientación y seguimiento al alumnado.

Sistema de Evaluación:

SISTEMA		PONDERACIÓN MÍNIMA	PONDERACIÓN MÁXIMA
Evaluación del Portfolio	Estudio del Caso	10	15
	Resolución de problemas	10	15
	Diseño de Proyectos	15	25
Evaluación de la Prueba.		40	60