

dingo lab

CURSO
ONLINE
**EXPERIENCIA
DE CLIENTE
CON DESIGN
THINKING**

*«Aporta valor a través de
experiencias fabulosas»*

Curso Certificado por
dingo

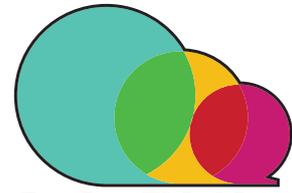


Design Thinking *en Español*



EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

Curso Certificado por



dingo

Design Thinking *en Español*

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

Proyecto que **ha superado las**

315.000 páginas
vistas al mes
en 2021

DESDE MÁS DE **130 PAÍSES**

dingo lab



Dinngo trabajando en un proyecto de consultoría para Lexus Sevilla.

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 desbordante. 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.

Curso bonificable por FUNDAE para equipos de empresas en España

Escríbenos a hola@dinggolab.es para más información



Equipo de Dingo trabajando en la técnica de Customer Journey o Mapa de la Experiencia del Cliente.

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.



| Objetivo | ¿Quiénes? | ¿Cómo? | ¿Qué? |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aumentar la satisfacción de los clientes en un 40% durante este año 2021 | Meseros | Transmitir la filosofía del restaurante y procesos, roles y responsabilidades | 1 Capacitación empresarial y de comunicación 2 Evaluaciones periódicas 3 Matriz RACI y mapeo de procesos |
| | | Aseguramos que de que tienen todas sus herramientas de trabajo | 1 Check list de las herramientas |
| | | Darles algo en el momento de la espera de mesa | 1 Ofrecer alguna bebida de cortesía y alimento si la lista de espera es larga |
| | Clientes | Premiarlos por sus visitas/ pedidos si fuera delivery | 1 App con conteo y descuento por "x" número de visitas |
| | | Pedirles sus retroalimentación al finalizar su visita | 1 Cuestionario de feedback sobre el servicio al momento de entregar la cuenta |
| | | Transmitir filosofía y procesos | 1 Capacitación empresarial 2. Mapeo de procesos |
| | Cocineros | Aseguramos que cuentan con todas las herramientas e | 1 Check list de herramientas |

Práctica de Mapa de Impacto realizada por una alumna del Curso Online de Experiencia de Cliente con Design Thinking.
Desarrollado por meseros, cocineros y Mapo de negocios para continuar el diseño.

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!



Dinngo trabajando en un proyecto de consultoría para Comunitaria.

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 ofrecerles 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, el alumnado debe superar todos los módulos.

Las tareas de evaluación consisten en ejercicios prácticos del contenido de cada uno de los módulos del curso. 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, 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



Dinngo trabajando en un Mapa de Empatía para un proyecto.

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 Foundation o la NASA Singularity University.

Galardonada con el premio "Talenta 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 trabajando en un proyecto con la empresa Comunitaria.

Valoraciones

¿Qué opina nuestro alumnado?

“El Design Thinking realmente ayuda a enfocar las ideas acercándose 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.



«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.»

EXPERIENCIA DE CLIENTE CON DESIGN THINKING

El curso explicado en menos de 3 minutos



<https://dingolab.es/curso-experiencia-clientes>



dingo lab

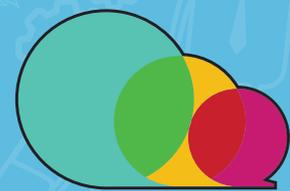
dingo lab

CURSO
ONLINE
**EXPERIENCIA
DE CLIENTE
CON DESIGN
THINKING**

«Aporta valor a través de
experiencias fabulosas»

Curso Certificado por

dingo



Design Thinking en Español



www.dinggolab.es



hola@dingo.es



[@dingo.es](https://www.facebook.com/dingo.es)



[@_dingo_](https://www.instagram.com/_dingo_)



[@_dingo_](https://twitter.com/_dingo_)