

Diseño de Servicios

NIVEL 1



Primer diplomado de innovación dirigido a:

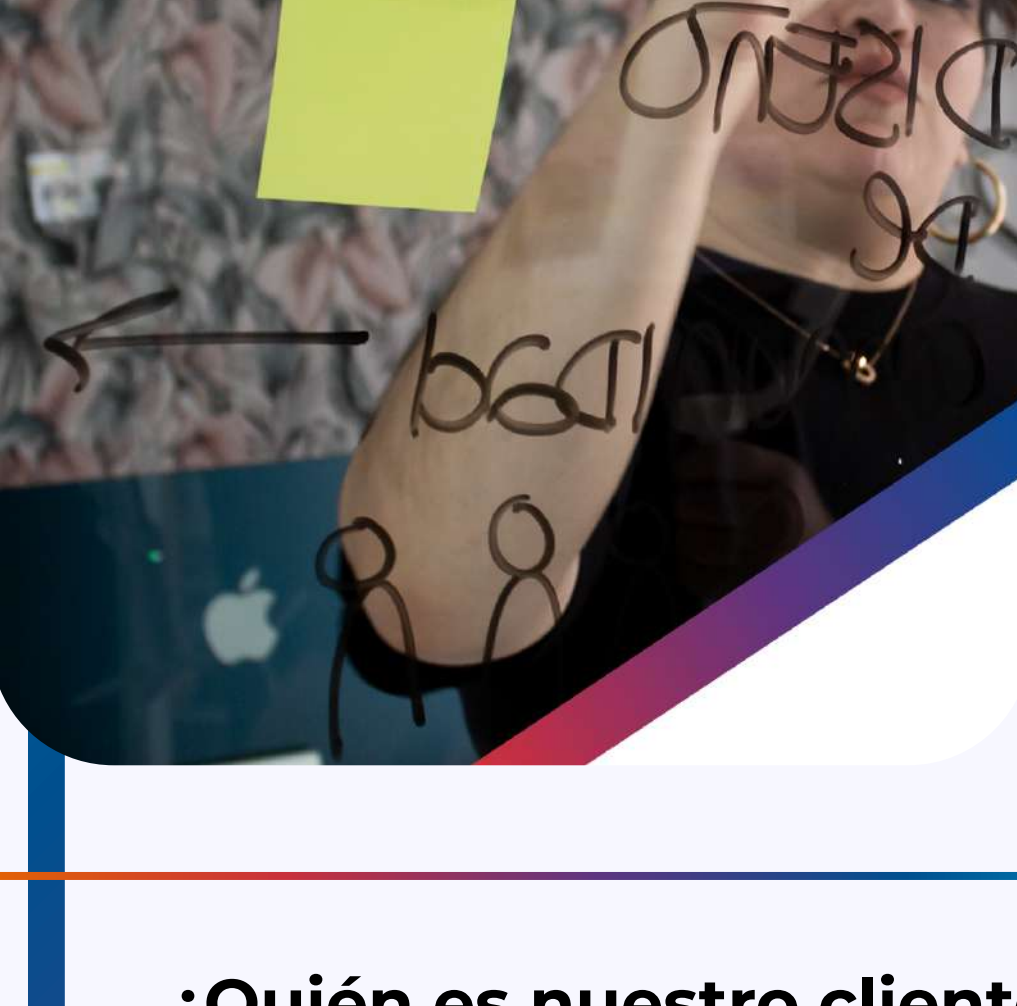
Dueños de empresas y directores de áreas de mejora

Directores de empresa que quieran **actualizarse y utilizar metodologías ágiles** para mejorar la experiencia del cliente y del empleado

Profesionistas que crean experiencias

Wedding planners, Organizadores de eventos, Área de vinculación, Recursos Humanos, Gestión de proyectos

Estudiantes de Empresas de Servicios, Comunicación, Marketing, Administración, Innovación, Diseño de Producto, **que busquen especializar su conocimiento**



Después de este curso

1 Comprenderás las cualidades que definen un buen servicio

2 Aprenderás a ver el servicio como un viaje del cliente que se desarrolla en el tiempo

3 Conocerás la historia y los conceptos clave de la mentalidad y la metodología del diseño de servicios

4 Aprenderás a aplicar eficazmente una serie de herramientas y metodologías clave de diseño de servicios



¿Quién es nuestro cliente y qué es lo que necesita?

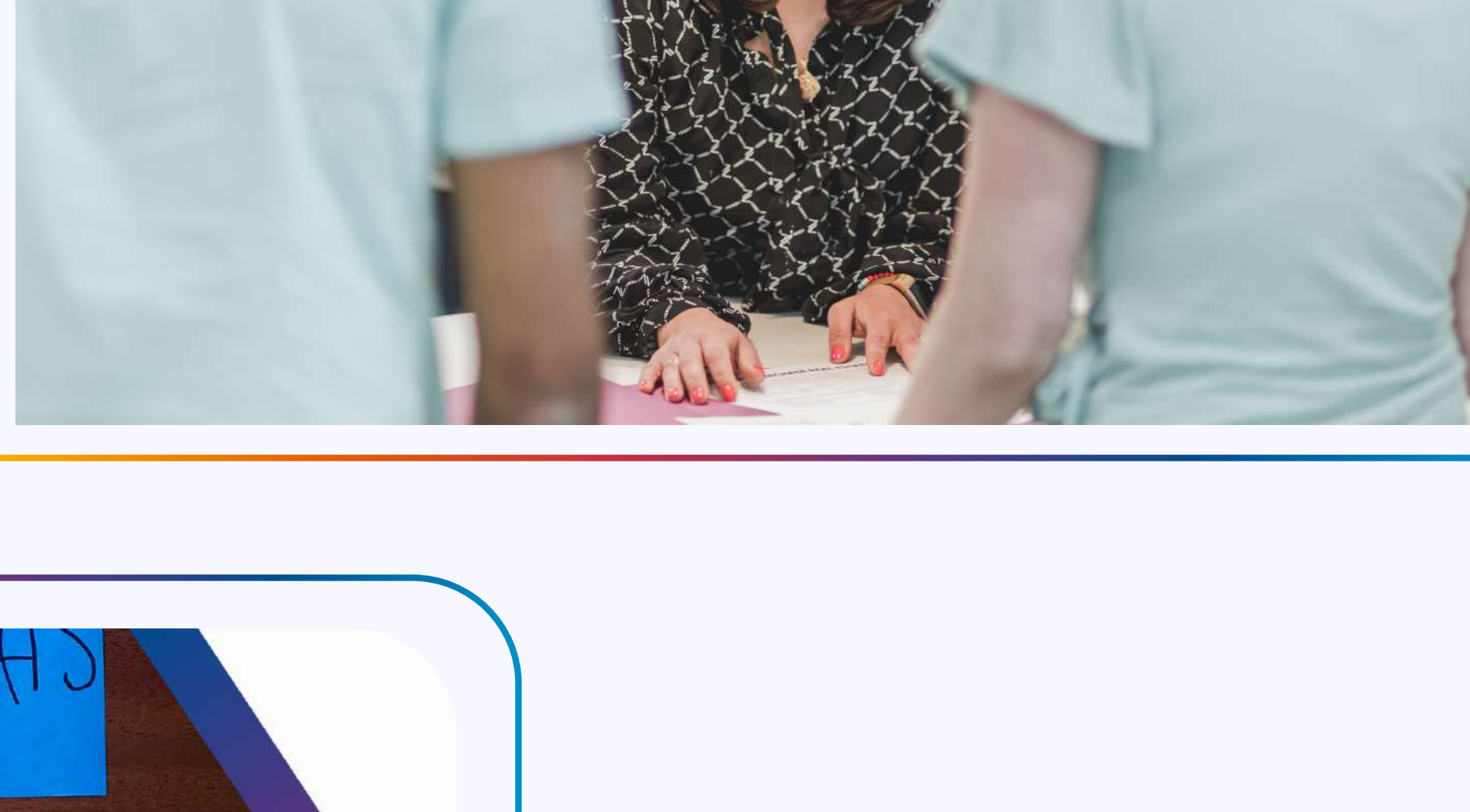
Esa es la pregunta que está en la mente de todas las personas que buscan servir bien y bonito.

También es la pregunta que siempre nos planteamos antes de empezar a diseñar cualquier tipo de servicio.

En este curso de seis semanas, **obtendrás una comprensión holística de cómo los productos y servicios actuales se fusionan en ecosistemas de producto-servicio multicanal.**

Aprenderás la historia y los conceptos clave de la mentalidad y la metodología del diseño de servicios. Aplicarás eficazmente una serie de herramientas de diseño a tu propio trabajo.

No es necesario tener experiencia previa en diseño, sólo el deseo de crear experiencias innovadoras para todo tipo de clientes.



El servicio debe estar diseñado en torno a las necesidades de sus consumidores.

Para esto, necesitamos saber cómo los consumidores experimentan el servicio



Serás capaz de

1 Crear diferenciación, lealtad y valor empresarial a largo plazo valor empresarial a largo plazo satisfaciendo las necesidades de tus clientes y superando sus expectativas.

2 Comprender mejor las interacciones que las personas con tu empresa.

3 Descubrir las áreas problemáticas y las oportunidades a través de un mapa de viaje del cliente.

4 Enfocar tus esfuerzos eligiendo los momentos más impactantes para diseñar.

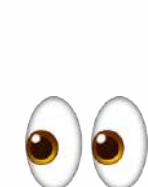
5 Permitir que otros entiendan y ejecuten tu visión con un plan de servicio.

Todas las partes interesadas deben participar en el proceso de diseño del servicio.

No se puede co-crear valor a los usuarios en cada paso del proceso



Metodología



Ver

Cada módulo tiene una serie de videos de 3 a 5 minutos en los que la instructora explica el por qué, el qué y el cómo de un tema específico y dan vida a estudios de caso de México y América Latina.



Practicar

Nuestros cursos proporcionan tareas y proyectos finales para ayudarte a probar el nuevo conocimiento a través de proyectos del mundo real.



Dialogar

Comparte y discute lo que estás aprendiendo con la facilitadora y la comunidad de Geeks para construir una mayor comprensión a través de videollamadas virtuales y discusiones escritas.



Reflexionar

Hemos diseñado una variedad de actividades de reflexión en nuestras experiencias para a hacer las conexiones de nuestro contenido con los retos específicos de tu trabajo.



La investigación, creación conjunta, y los prototipos ayudan a evidenciar cuando vendes experiencias.

Los modelos son una forma de tangibilizar tu servicio.

Tu kit incluye

Aprendizaje compartido desde la experiencia de una practicante activa del diseño de servicios

Aprendizaje a partir de análisis de **casos reales.**

Trabaja con una coach especializada en experiencias

E-Workbook Cuaderno de trabajo descargable

1 hora semanal de conversación (opcional) con los compañeros del curso guiados por la facilitadora (7 sesiones sincrónicas en Miércoles)

20 videos de teoría y práctica

7 actividades prácticas

12 preguntas de discusión



MÓDULO 1

Bienvenida al Curso de Formación para profesionales del Diseño de Servicios

- 📖 Introducción al curso de formación introductoria de Diseño de Servicios
- 📄 Descarga el cuaderno de trabajo del curso

MÓDULO 2

Los fundamentos de dirigir desde el servicio

- 📖 Introducción a los fundamentos del liderazgo por servicio
- 🗣️ ¿Por qué liderar el servicio? ¿Por qué ahora?
- 👥 6 características de las empresas orientadas al servicio
- 📋 Estrategias de liderazgo de servicio en acción
- 🏆 **Compruébalo:** Cómo entender y mejorar el viaje del usuario
- 📌 Las ventajas de orientarse hacia el servicio
- 📌 Cómo adoptar un enfoque basado en los servicios para satisfacer las necesidades de los clientes (internos y externos)
- 🎯 **Actividad:** Identifica las "tareas por hacer"
- 📊 **SUPERVISIÓN (ZOOM):** 16 enero
- 📄 **Resumen:** Puntos clave y elementos de acción
- 📖 Referencias
- 📄 **Ponte a prueba** (auto-evaluación)
- 🗣️ **DIÁLOGO ABIERTO:** Fundamentos de un buen servicio y su diagnóstico (ENVIVO 18 enero)
- 🏆 **LOGRO:** Jobs to be done y perfil del alumno como diseñador de servicios, customer journey de plan de carrera

MÓDULO 3

Aprovechar los datos para crear servicios que sirven

- 📖 Introducción al aprovechamiento de los datos para crear servicios que sirven
- 🗣️ ¿Cómo miden y aportan valor las organizaciones dirigidas por servicios?
- 👥 Cómo decidir qué medir
- 🏆 **Compruébalo:** Cómo hacer un diagnóstico de un servicio
- 📌 10 KPIs que los equipos de servicio pueden utilizar
- 🏆 **Compruébalo:** Cómo descubrir las tendencias de uso del servicio
- 🎯 **Actividad:** Definir tu pila de datos
- 📊 **SUPERVISIÓN (ZOOM):** 23 enero
- 📄 **Resumen:** Puntos clave y elementos de acción
- 📖 Referencias
- 📄 **Ponte a prueba** (auto-evaluación)
- 🗣️ **DIÁLOGO ABIERTO:** Fundamentos de un buen servicio y su diagnóstico (ENVIVO 25 enero)
- 🏆 **LOGRO:** Diagnóstico de un servicio

MÓDULO 4

Ofrecer servicios de forma diferente

- 📖 Introducción a la entrega de servicios de forma diferente
- 🗣️ Por qué el éxito de los servicios depende de la adopción de las funciones
- 📌 Comunicar las nuevas características del servicio
- 🎯 **Actividad:** Diseñar un plan de lanzamiento que acelere la adopción
- 📌 Más allá del lanzamiento: Medición de la adopción de funciones
- 📌 La importancia del feedback
- 🏆 **Compruébalo:** Cómo captar las opiniones de los clientes a gran escala
- 📌 Cómo crear un proceso de retroalimentación de los clientes
- 🎯 **Actividad:** Crear una política de opinión de los clientes
- 🏆 **Compruébalo:** Cómo utilizar la opinión de los clientes para tomar decisiones sobre los servicios
- 📖 Introducción a las operaciones de servicio
- 🗣️ Cómo crear una función o atributo de operaciones de servicios
- 📊 **SUPERVISIÓN (ZOOM):** 30 enero
- 📄 **Resumen:** Puntos clave y elementos de acción
- 📖 Referencias
- 📄 **Ponte a prueba** (auto-evaluación)
- 🗣️ **DIÁLOGO ABIERTO:** Pensamiento sistémico (ENVIVO 1 febrero)
- 🏆 **LOGRO:** Diagnóstico de un servicio

MÓDULO 5

Utilizar las estrategias dirigidas por el servicio para impulsar el éxito del cliente

- 📖 Introducción a las estrategias orientadas al servicio para el éxito del cliente
- 🗣️ ¿Qué es el éxito del cliente basado en el servicio?
- 👥 Incorporación de los clientes a las organizaciones basadas en servicios
- 📌 Descubrir los momentos "aha"
- 📌 Diseñar una experiencia de incorporación (onboarding experience)
- 🏆 **Compruébalo:** Cómo construir un servicio de onboarding
- 📌 Capacitar a los usuarios a través de la formación continua
- 📌 **Estudio de caso:** Capacitar a usuarios latinos
- 📊 **SUPERVISIÓN (ZOOM):** 6 febrero
- 📄 **Resumen:** Puntos clave y elementos de acción
- 📖 Referencias
- 📄 **Ponte a prueba** (auto-evaluación)
- 🗣️ **DIÁLOGO ABIERTO:** Pensamiento de ecosistema de usuario (ENVIVO 8 febrero)
- 🏆 **LOGRO:** Diseño de Fase de *onboarding* para cliente interno o externo

MÓDULO 6

Módulo 6: Repensar la forma de comercializar y vender servicios para impulsar el crecimiento

- 📖 Introducción a las estrategias basadas en el servicio para impulsar el crecimiento
- 🗣️ Por qué el servicio es el nuevo marketing
- 🎯 **Actividad:** Diseño de un Perfil Persona y workflow de un servicio (Fase: Pre-servicio)
- 📌 Cómo aprovechar una versión gratuita de tu servicio para impulsar el crecimiento
- 📌 Cómo crear conciencia a través de la prueba social
- 📌 Estrategias basadas en el servicio para impulsar la renovación y la expansión
- 🎯 **Actividad:** Crear un modelo de puntuación de la salud del cliente
- 📊 **SUPERVISIÓN (ZOOM):** 13 febrero
- 📄 **Resumen:** Puntos clave y elementos de acción
- 📖 Referencias
- 📄 **Ponte a prueba** (auto-evaluación)
- 🗣️ **DIÁLOGO ABIERTO:** Marca, Cultura y Servicio (ENVIVO 15 febrero)
- 🏆 **LOGRO:** Habrá implementado una investigación real para definir un perfil persona. Diseño de un embudo de venta o *workflow* para un servicio.

MÓDULO 7

Implementación de estrategias basadas en servicios en tu organización

- 📖 Introducción a la aplicación de estrategias basadas en el servicio
- 🗣️ Inspirar a los equipos para que se alineen en torno a su servicio
- 📋 Diseño de servicio y la estrategia del negocio
- 📌 Principios del Diseño de servicios en la práctica
- 📌 Diseño de Servicios en acción - Arquetipos
- 📖 **Estudio de caso:** Implementar un proyecto de mejora de servicios en México
- 📌 Diseño de Servicios en acción - Diseñar para el crecimiento del capital de los clientes
- 📌 Diseño de Servicios en acción - El círculo virtuoso (Cultura Corporativa y Diseño de Servicios)
- 📌 Diseño de Servicios en acción - El círculo completo, la conexión entre servicio y producto
- 📖 Proyecto de diseño de servicio - El paso a paso
- 🎯 **Actividad:** Diseño de un servicio para un cliente (Customer Journey)
- 📊 **SUPERVISIÓN (ZOOM):** 20 febrero
- 📄 **Resumen:** Puntos clave y elementos de acción
- 📖 Referencias
- 📄 **Ponte a prueba** (auto-evaluación)
- 🗣️ **DIÁLOGO ABIERTO:** Marca, Cultura y Servicio (ENVIVO 22 febrero)
- 🏆 **LOGRO:** Habrá diseñado un Customer Journey completo!!!

MÓDULO 8

Próximos pasos del curso de certificación dirigido por el producto

- 📊 **SUPERVISIÓN (ZOOM):** Próximos pasos de la formación de Diseño de Servicio y explicación del proyecto final (27 febrero)
- 📄 Entrega del proyecto final (13 de marzo)
- 📄 Examen teórico de nivel principiante (20 de marzo)
- 🏆 **Graduación:** 27 de marzo

Tu facilitadora

Monse Moreno

- ★ Diseñadora de servicios y comunidades basados en la experiencia humana enriquecedora.
- ★ Socia Fundadora de Business Geek®
- ★ Generadora de contenidos digitales de corazón
- ★ Amante del Teatro Musical y la ilustración digital
- ★ Curiosa y activa lista para servir bien y bonito

“En otras disciplinas, sentía que sobraba en algunas cosas y faltaba en otras. Todo lo contrario aquí. Estudiando y luego en el desarrollo de proyectos, siempre me he sentido en casa.”

Esta serie de diplomados tiene como objetivo formar personas que diseñan servicios, como **agentes de cambio en México y Latinoamérica.**

No hay nada más revolucionario que formar personas que sabrán investigar con empatía, definir el problema de manera crítica y buscar soluciones sin miedo al error, con ilusión de mejorar la calidad de vida de las personas al ofrecer experiencias dignas de vivirse.

Uno de los retos al entrar en el mundo de la innovación es interpretar los recursos base de la especialidad. La mayoría de la literatura está en inglés, las tesis que se usan de referencia, igual, en inglés y con casos de otros contextos que para nada aplican en México o Latinoamérica.

Debemos desarrollar un diseño de servicios propio, uno partiendo desde nuestra cultura, nuestra experiencia, nuestra forma de ver el mundo. No hablo de tropicalizar el diseño de servicios, hablo de un diseño de servicios hispanohablante, latino, hecho en casa. Ese es el que quiero compartir contigo. **Hagámoslo juntos.**

Lo que hace única la oferta de Business Geek es su aplicación práctica y la profundidad de reflexión teórica. Ambas diseñadas con el fin de desarrollar profesionistas líderes que transformen la realidad para bien.

Te compartiré mis errores y aciertos al desarrollar, evaluar, vender y valorar proyectos. Estudiaremos casos de México y Latinoamérica y trabajaremos en nuestro idioma porque el lenguaje importa y es necesario apropiarnos del vocabulario de la transformación y el crecimiento en los negocios y en la vida.

Fechas importantes

| 17 octubre | 01 noviembre | 16 noviembre |
|----------------------------------|---|---|
| Apertura de lista de espera | Cierre de lista y último día de recepción de CV | Open Class. Fundamentos del buen servicio |
| 18 noviembre | 09 enero | 16 enero |
| Último día para inscribirse | Bienvenida y apertura de actividades Introducción a la modalidad de trabajo | Primer Sesión de supervisión |
| 18 enero | 13 marzo | 20 marzo |
| Primer Sesión de diálogo abierto | Entrega de proyecto integrador | Sesión de cierre y examen teórico. |
| | 27 marzo | |
| | Graduación. Ceremonia virtual y entrega de diplomas | |

Proceso de admisión

Cada estudiante deberá llenar el formulario de apertura de su expediente, en el cual deberá adjuntar:

Currículum Vitae actualizado, con datos de contacto correctos.

Carta de motivos, en la que explique el interés por estudiar Diseño de Servicios y sus objetivos a corto plazo.

Borrador de propuesta de proyecto: en el que explicará de qué forma le gustaría aplicar el conocimiento para aprovechar el proyecto integrador

En este mismo formulario podrá realizar el pago de inscripción

Inversión y formas de pago

| Concepto | Fecha | Monto |
|-------------|----------------|-------------|
| Inscripción | 17 oct- 18 nov | \$5,000 mxn |
| Mensualidad | 15 enero | \$9,334 mxn |
| Mensualidad | 15 febrero | \$9,334 mxn |
| Mensualidad | 15 marzo | \$9,334 mxn |

Síguenos en redes

Más información



@BusinessGeekMX

Cel: +52 1 (33) 3809 7036
Tel: (33)363 04529
contacto@businessgeek.mx

La marca promete, pero el servicio ¡Cumple!

Business Geek®



www.businessgeek.mx