

En línea y en español

Diseño de Servicios

Business Geek

Clase abierta: 13 de febrero 2023

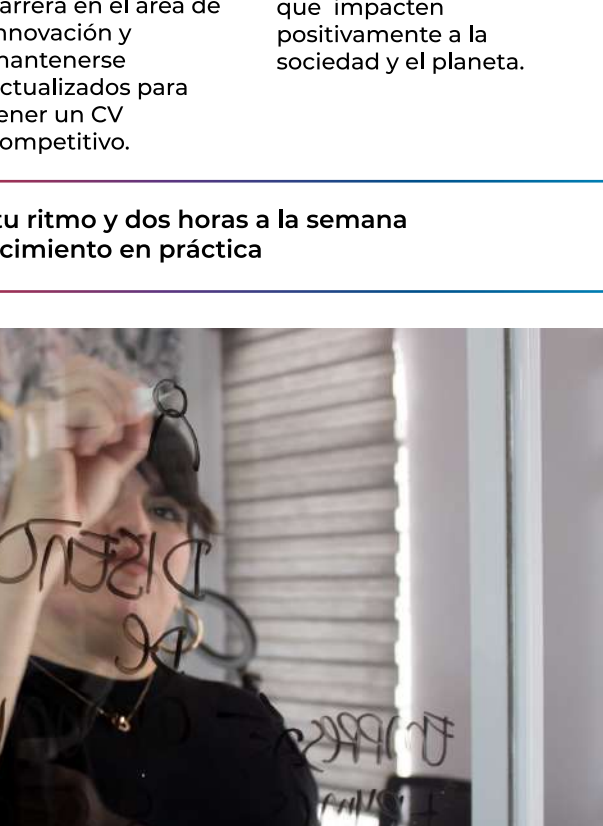
Inicio: 13 de febrero 2023

Cierre: 01 de mayo 2023

Duración: 11 semanas

Conoce la historia y los conceptos clave de la metodología del diseño de servicios, con ejemplos de casos reales de diseño de servicios de empresas y emprendimientos en América Latina.

Aterrizaje del aprendizaje del diplomado en un proyecto integrador individual, que mejore la vida de las personas y puedas incluir en tu portafolio de Diseño de Servicios.



Primer diplomado de innovación dirigido a:

Empresarixs

que busquen actualizarse y utilizar metodologías ágiles para mejorar la experiencia de su equipo humano y el servicio al cliente.

Profesionistas

que crean y venden servicios relacionados con la experiencia, como la organización de eventos y gestión de personal.

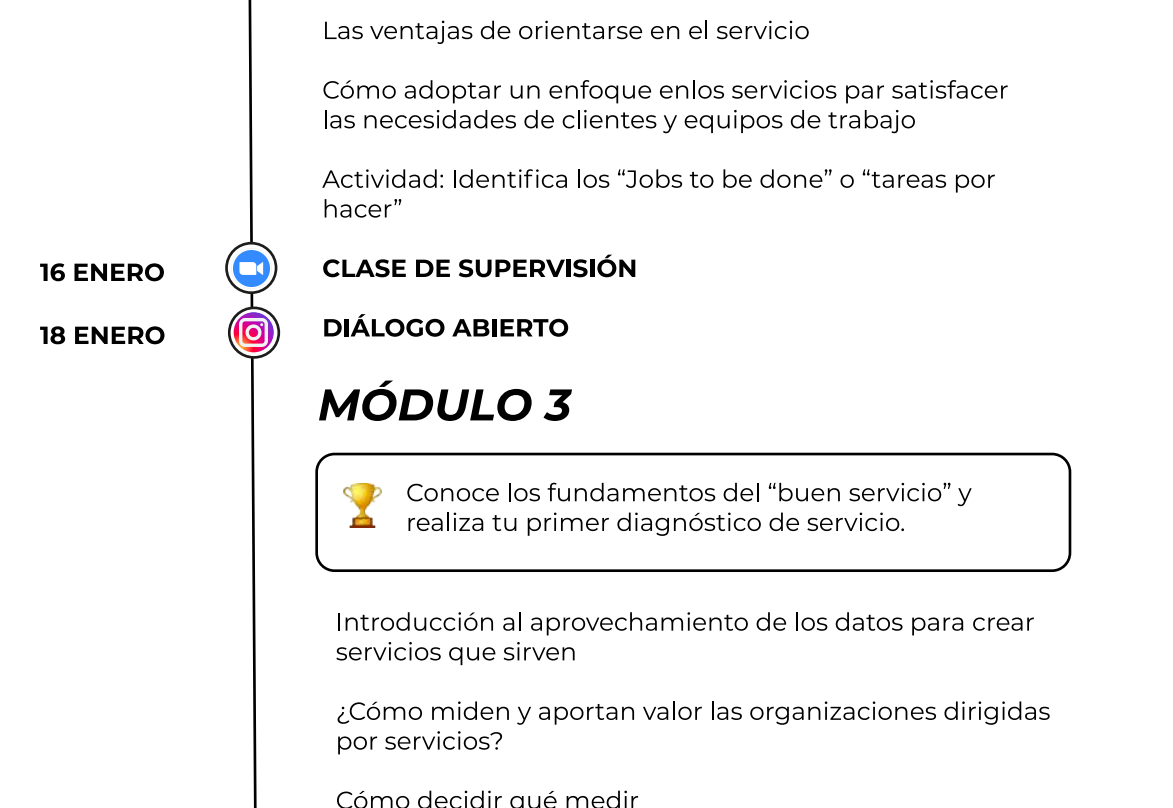
Estudiantes

que quieran profesionalizar su carrera en el área de innovación y mantenerse actualizados para tener un CV competitivo.

Cualquier persona

curiosa que esté interesada en crear o mejorar servicios que impacten positivamente a la sociedad y el planeta.

Material teórico para revisar a tu ritmo y dos horas a la semana para poner el conocimiento en práctica



Plan de estudios

MÓDULO 1

Bienvenida al Curso de Formación para profesionales del Diseño de Servicios

Introducción al Diseño de Servicios

Capacitación de uso del cuaderno de trabajo

MÓDULO 2

Conoce los fundamentos y las tareas por hacer de tu perfil como persona que diseña servicios. Arma el Mapa de Viaje de tu propio plan de carrera

Fundamentos del liderazgo por servicio

¿Por qué diseñar un servicio?

6 características de las empresas orientadas al servicio

Estrategias de liderazgo de servicio en acción

Práctica: Cómo entender y mejorar el viaje del usuario

Las ventajas de orientarse en el servicio

Cómo adoptar un enfoque en los servicios para satisfacer las necesidades de clientes y equipos de trabajo

Actividad: Identifica los "Jobs to be done" o "tareas por hacer"

CLASE DE SUPERVISIÓN

DIÁLOGO ABIERTO

MÓDULO 3

Conoce los fundamentos del "buen servicio" y realiza tu primer diagnóstico de servicio.

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

10 KPIs que los equipos de servicio pueden utilizar

Cómo descubrir las tendencias de uso del servicio

Actividad: Definir tu pila de datos

CLASE DE SUPERVISIÓN

DIÁLOGO ABIERTO

MÓDULO 4

Aprende a conceptualizar un servicio cocreado con el usuario/cliente

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

Cómo captar las opiniones de los clientes a gran escala

Introducción a las operaciones de servicio

Cómo crear una función o atributo de operaciones de servicios

CLASE DE SUPERVISIÓN

DIÁLOGO ABIERTO

MÓDULO 5

Diseño de Fase de onboarding para cliente interno o externo.

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)

Cómo construir un servicio de onboarding

Capacitar a los usuarios a través de la formación continua

Estudio de caso: Capacitar a usuarios latinos

Cómo crear una función o atributo de operaciones de servicios

CLASE DE SUPERVISIÓN

DIÁLOGO ABIERTO

MÓDULO 6

Implementarás una investigación real para definir un perfil persona. Diseño de un embudo de venta o workflow para un servicio.

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

CLASE DE SUPERVISIÓN

DIÁLOGO ABIERTO

MÓDULO 7

Diseño de un Mapa de Viaje del Usuario completo, tomando en cuenta todas las herramientas y fundamentos teóricos del servicio.

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

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 pas

Actividad: Diseño de un servicio para un cliente (Customer Journey)

CLASE DE SUPERVISIÓN

DIÁLOGO ABIERTO

MÓDULO 8

Aplicación del diplomado a un proyecto de mejora. Presentación de examen teórico y práctico. Capacitación para los próximos pasos de la formación.

Próximos pasos de la formación de Diseño de Servicios y entrega del proyecto integrador

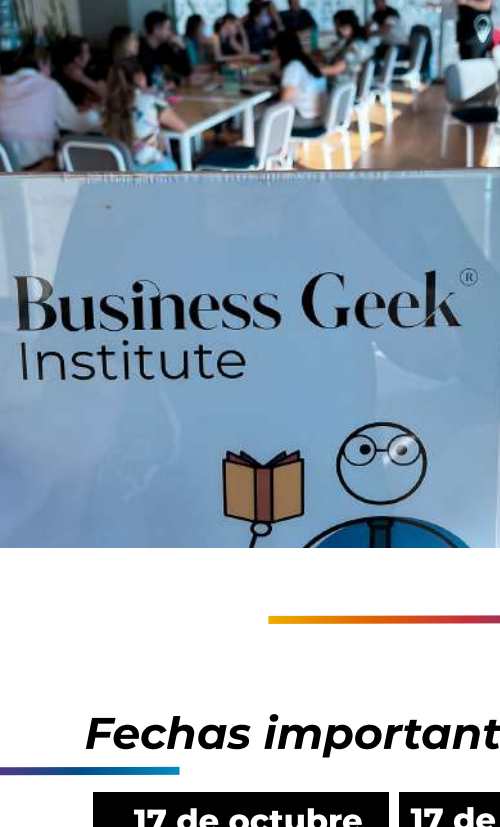
Entrega de proyecto

Examen teórico nivel principiante

Ceremonia de graduación y entrega de diploma. Información sobre certificados oficiales.

El orden y nombre de los temas puede ajustarse durante la campaña previa al inicio de clases

Después de este curso



1 Comprenderás las cualidades que definen un buen servicio

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

2 Habrás aplicado la metodología del Diseño de Servicios a un proyecto real y de alto valor.

4 Formarás parte de una comunidad de formación continua en innovación en México.

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

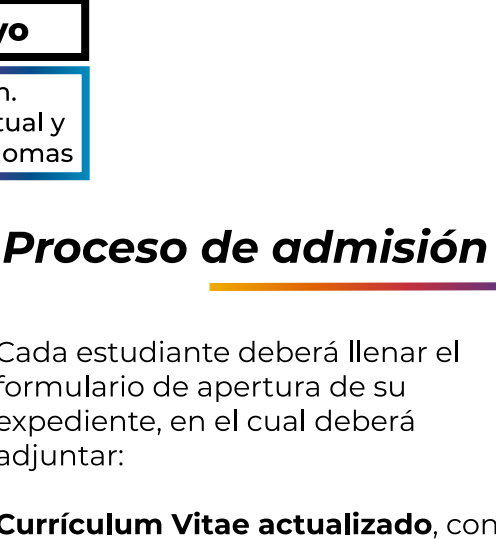
E-Workbook Cuaderno de trabajo descargable

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

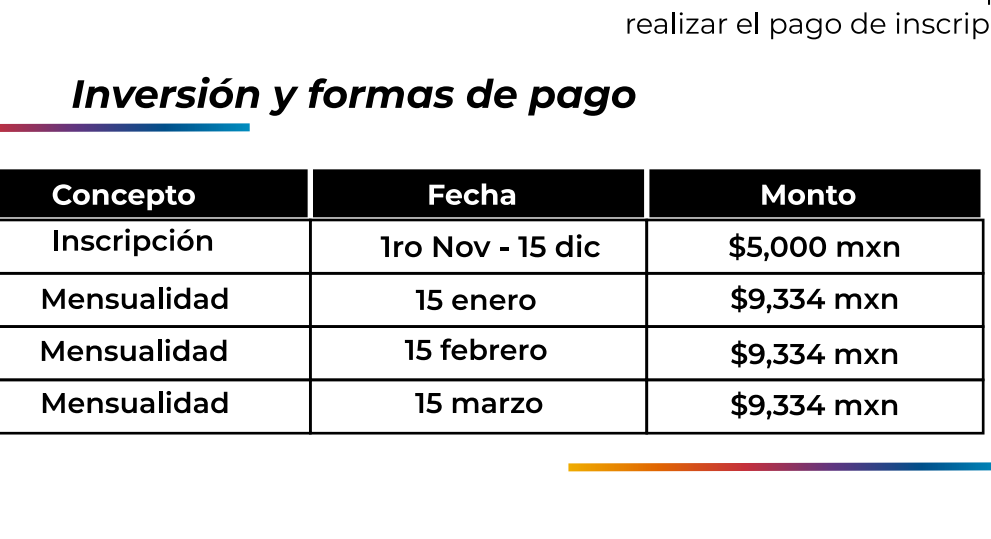
20 videos de teoría y práctica

7 actividades prácticas

12 preguntas de discusión



Queremos que aprendas de la mano de personas expertas en el Diseño de Servicios a nivel global.



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

Esta serie de diplomados tiene como objetivo formar diseñadores de servicios como agentes de cambio en México y Latinoamérica. Creo que no hay nada más revolucionario que formar personas que sabrán investigar con empatía, definir el problema de forma 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.

La comunidad

Forma parte de nuestra comunidad y accede a eventos y cursos relacionados al Diseño de Servicios



Charla Con Chelas

Evento virtual que conecta entusiastas y profesionales para compartir conocimiento sobre innovación, negocios y diseño de servicios en una charla casual, con nuestra bebida favorita.



Talleres presenciales

Charlas y talleres para estudiar y poner en práctica las herramientas de Diseño de Servicios que vamos compartiendo en la comunidad

Fechas importantes

17 de octubre	17 de noviembre	08 de febrero
Apertura de lista de espera	Apertura de lista de inscripción.	Clase abierta Inicio del diplomado Regístrate

13 de febrero	20 de febrero
Bienvenida y apertura de actividades Introducción a la modalidad de trabajo	Primer Sesión de supervisión

22 de febrero	17 de abril	24 de abril
Primer Sesión de diálogo abierto	Entrega de proyecto integrador	Sesión de cierre y examen teórico.

01 de mayo

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:

Cupo máximo

Con el objetivo de ofrecer una experiencia personalizada, cada generación se limita a un cupo de 20 personas.

La selección de alumnos dependerá de haber cumplido con los requisitos mencionados en el proceso de admisión

Curriculum 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	1ro Nov - 15 dic	\$5,000 mxn
Mensualidad	15 enero	\$9,334 mxn
Mensualidad	15 febrero	\$9,334 mxn
Mensualidad	15 marzo	\$9,334 mxn

Business Geek®

www.businessgeek.mx

@BusinessGeekMX

Cel: 33 2956 6612
Tel: (33)363 04529
contacto@businessgeek.mx

La marca promete, pero el servicio ¡Cumple!