



**EUDE** | EUROPEAN  
BUSINESS  
SCHOOL

ESCUELA EUROPEA DE DIRECCIÓN Y EMPRESA



**LÍDERES CON VISIÓN GLOBAL**

**Máster en**

**Customer Experience &  
Innovation**

---

**PRESENCIAL**

# Más de 20 años formando a los mejores líderes del mañana

## Máster en Customer Experience & Innovation

Los clientes exigen a las marcas experiencias cada vez más positivas en cada uno de los momentos de contacto de su journey. Las organizaciones y sus directivos, deben por lo tanto conocer las técnicas del Customer Experience que les posibilite alcanzar objetivos y superar expectativas, logran de esta manera un aumento de su competitividad en el mercado y seduciendo al consumidor logrando su recurrencia y recomendación. El programa de Customer Experience & Innovation te mostrará las fórmulas de mejora de experiencia del cliente alineando éstas con la dirección de negocio, la innovación y apoyándonos en la tecnología como palanca de cambio.

---

### 06/ Compromiso EUDE

Nuestros pilares: Futuro, confianza, experiencia, empleabilidad, liderazgo y credibilidad

---

### 08/ Datos Clave del Programa

del Máster en Customer Experience & Innovation

---

### 10/ Ventajas del Ecosistema EUDE

Accede a los mejores seminarios, las certificaciones tecnológicas más punteras y a jornadas de networking con los mejores profesionales

---

### 14/ Programa

del Máster en Customer Experience & Innovation

---

### 26/ Programas expertos e Idiomas

Formación incluida con tu Programa

---

### 30/ Claustro

De EUDE

---

## EUDE: ¿Quiénes somos?

EUDE Business School, una institución de formación de posgrado internacional, reconocida por los principales rankings y medios internacionales; con **25 años de trayectoria académica formando a más de 100 mil alumnos**, profesionales con experiencia laboral, emprendedores, y líderes con visión global dispuestos a cambiar el mundo. Las áreas académicas; **MBA, Marketing, Marketing Digital, Comercio Internacional, Logística, Recursos Humanos, Coaching, Finanzas, Medio Ambiente** y sus distintas modalidades de enseñanza; máster presencial en Madrid, máster online, o la combinación de ambas, nos permite ofrecer **alternativas adaptadas a las necesidades** de los alumnos y sobre todo del mercado.

### Pilares de EUDE

**Amplia oferta académica** especializada en el ámbito empresarial y tecnológico con orientación al negocio y énfasis en el emprendimiento.

Conexión profesional, a través de una **bolsa de empleo** propia, **talleres** en grandes empresas y **seminarios** con profesionales.

## ¿Qué es el Compromiso EUDE?

### EXPERIENCIA

1/ Con más de 25 años de evolución académica que ha formado a más de 100 mil alumnos de muchas nacionalidades. Profesionales con experiencia laboral, emprendedores, disruptores, innovadores y líderes con visión global dispuestos a cambiar el mundo.

### CONFIANZA

2/ EUDE está reconocida como una de las más destacadas escuelas a nivel internacional por medios tan prestigiosos como Financial Times y los principales rankings internacionales. Estos avalan y posicionan a EUDE en los primeros puestos en formación de posgrado.

### LIDERAZGO

3/ Por 5º año consecutivo reconocida por el Ranking FSO como una de las 10 mejores Business School. Más de 5.000 alumnos al año procedentes de más de 30 países nos confían su carrera profesional.

### EMPLEABILIDAD

4/ Nuestro equipo de Orientación Profesional te ayudará a impulsar tu carrera profesional. Contamos con más de 1.200 convenios con empresas nacionales e internacionales en las que podrás desarrollarte día a día.

# Máster en Customer Experience & Innovation

## Datos Clave



PRESENCIAL

Comienzo del Máster. Convocatorias en marzo, junio y octubre



1.800 h = 72 créditos ECTS. Turno de tarde.



Clases Teórico - Prácticas. Seminarios. Visitas Empresas



Especialidades: Elige complementar tu Máster con más de 25 especialidades.



Clases presenciales de inglés



7 idiomas: (Inglés, Francés, Italiano, Alemán, Chino, Español y Neerlandés).



Campus presencial de EUDE (Madrid)



Acceso a Graduación



## Ventajas de nuestro Máster



### 01. A quién va dirigido

- Directivos del área de desarrollo de negocio.
- Gerentes.
- Directores y responsables de ventas.
- Responsables de innovación.
- Profesionales del marketing, publicidad y comunicación.
- Consultores.
- Emprendedores y responsables de PYMES.
- Estudiantes de Administración y Dirección de empresas, Derecho o Economía.

### 02. ¿Para qué te capacita?

Conocerás las claves del CX en el entorno empresarial, poniendo el foco en el cliente y aprendiendo a diseñar experiencias positivas a lo largo de todas las interacciones entre la marca y el cliente, haciendo uso de metodologías de trabajo ágiles metodologías de trabajo ágiles y técnicas como el UX/UI.

## Calidad académica certificada

Las principales certificadoras independientes a nivel nacional e internacional acreditan la calidad académica e institucional de **EUDE BUSINESS SCHOOL**



## Rankings

EUDE BUSINESS SCHOOL está reconocida como una de las más destacadas escuelas de negocios a nivel internacional por medios tan prestigiosos como Financial Times y los principales rankings internacionales. Estos avalan y posicionan a EUDE en los primeros puestos en formación de posgrado.

## Forbes

EUDE ha sido elegida por el medio de referencia global en negocios y finanzas. Una alianza de futuro para los próximos líderes mundiales.



El MBA online de EUDE considerado entre los mejores del mundo según el prestigioso diario económico Financial Times.



El MBA de EUDE está reconocido como uno de los mejores de habla hispana en el Ranking (FSO) a nivel europeo.



EUDE considerada como una de las mejores escuelas de negocio de habla hispana por la consultora independiente Hamilton.



Máster en

# Customer Experience & Innovation

PRESENCIAL

17 MÓDULOS (12 MESES)

1. Introducción a la Experiencia Cliente
2. Estrategias del CX
3. La omnicanalidad y el nuevo cliente digital
4. Customer Centric Design
5. Innovación Empresarial
6. Lean Innovation Management
7. Design Thinking
8. Customer Journey Map
9. Mapas de empatía y buyer persona
10. Metodologías ágiles. Agile y Scrum
11. Herramientas del CX
12. User Experience UX y User Interface UI
13. Usabilidad y Accesibilidad
14. Gamificación
15. Medición de la experiencia cliente
16. Ciclo de vida del cliente NPS
17. Metodología OKR
18. Módulo de gestión de proyectos
19. Plan de Inmersión Empresarial

---

# 1/ Introducción a la Experiencia Cliente

Primer acercamiento a esta disciplina donde conocerás sus fundamentos y cómo afecta en la actualidad a las empresas, profesionales y clientes.

---

# 2/ Estrategias del CX

Aprenderás a desarrollar estrategias empresariales basadas en la experiencia del cliente, analizando casos de éxito en organizaciones que han logrado su aplicación con grandes resultados.

---

# 3/ La omnicanalidad y el nuevo cliente digital

Descubrirás cómo es y cómo ha evolucionado el comportamiento del consumidor, y trazarás estrategias que logren unificar todos los canales de interacción de la empresa con el consumidor, suprimiendo las barreras entre lo digital y lo físico para mejorar la experiencia del usuario.





---

## 4/ Customer Centric Design

Aprende a desarrollar esta fórmula estratégica que pone el foco en el cliente, logrando mejorar su experiencia con el fin de generar ganancias y ganar competitividad en un mercado altamente competitivo.

---

## 5/ Innovación Empresarial

Te introducimos en las principales fórmulas de innovación empresarial, apoyadas en el diseño de experiencias de Cliente, que te ayude a mejorar la relación con éste, al mismo tiempo que logras competencias clave para tu empresa y para los líderes de éstas. Comprenderás la importancia de apostar por el futuro y mejorar el desarrollo de tus productos, servicios y experiencias, teniendo un impacto en tus resultados.

---

## 6/ Lean Innovation Management

Estudiarás y aprenderás a desarrollar esta metodología que ayuda a las compañías a organizarse y actuar en el ámbito de la innovación a la velocidad que lo hacen las startups.

---

## 7/ Design Thinking

Conoce esta metodología orientada a la generación de soluciones, abordando todas las etapas en las que se divide y definiendo objetivos centrados en el usuario. Una fórmula que te ayudará a pasar a la acción, siempre desde un enfoque práctico, generando soluciones de acuerdo a problemas detectados en un determinado marco empresarial.

---

## 8/ Customer Journey Map

Aprenderás a definir este mapa de experiencia del cliente, representando gráficamente el proceso por el que pasa un cliente o prospecto hasta completar un objetivo. Este mapa te ayudará a mejorar la CX e identificar oportunidades, detectar necesidades y puntos críticos en la relación con el cliente.

---

## 9/ Mapas de empatía y buyer persona

Aprenderás a general perfiles y patrones de clientes con los que realizar simulaciones previas al desarrollo de estrategias. Desarrollarás en base a técnicas modulares, perfiles que te ayudarán a conocer y comprender mejor a tu cliente, logrando ser más eficiente y relevante con tu empresa.





## 10/ Metodologías ágiles. Agile y Scrum

Conocerás las metodologías ágiles más usadas del momento. Descubrirás sus beneficios para las empresas, y serás capaz de entender quién interviene en este proceso, cómo llevarlo a cabo, y de manera colaborativa, fomentando el trabajo en equipo y persiguiendo con este método de trabajo una mejora de los procesos y por ende de los resultados.

## 11/ Herramientas del CX

Profundiza en las diferentes herramientas que acompañan el diseño de una experiencia de cliente usando sistemas de software y aplicaciones que te ayudarán a dominar los elementos clave que forman parte del recorrido del cliente, permitiéndote conocer, evaluar y automatizar el flujo de trabajo.

## 12/ User Experience UX y User Interface UI

Aprende a aplicar la UX a un proyecto digital, poniendo capas de experimentación y teniendo descubrimientos en cada una de las fases del proceso que te permiten tomar nuevos rumbos y adaptar las interfaces a través del UI, en base a las necesidades, preferencias y exigencias del usuario. Serás capaz de crear y optimizar productos y servicios digitales mejorando las experiencias.

## 13/ Usabilidad y Accesibilidad

Aprende los fundamentos y puntos básicos del desarrollo de un producto digital (web, app o similar) desde su jerarquía y arquitectura, a formularios, imágenes, texto, colores, etc. Así como su adecuación para personas con discapacidad, logrando que éstas puedan percibir, comprender, navegar e interactuar con la web.

---

## 14/ Gamificación

Descubre y pon en marcha la gamificación, un proceso que te llevará a introducir mecánicas asociadas tradicionalmente a los juegos en contextos no lúdicos, con el objetivo de motivar la participación, incrementar el compromiso y fidelidad del cliente. Te ayudaremos a conocer en profundidad esta técnica que tiene aplicación en todos los sectores empresariales.

---

## 15/ Medición de la experiencia cliente

Con este módulo comprenderás la importancia de medir para poder mejorar, conociendo herramientas y métricas fundamentales que te ayudarán a detectar patrones, anticiparte a las necesidades y predecir comportamientos, logrando así tomar decisiones más eficaces y eficientes acerca de la experiencia. Aprenderás a usar indicadores como el CSAT, CLV, CES...

---

## 16/ Ciclo de vida del cliente NPS

Aprenderás a poner en marcha el sistema Net Promoter Score NPS, que te ayudará a medir el grado de satisfacción de tus clientes. Estudiarás cómo analizar sus resultados, cómo aplicar y cuándo este sistema, a través de qué canales, etc.

---

## 17/ Metodología OKR

Descubre la metodología de gestión de trabajo OKR que te ayudará a fijar y analizar los objetivos marcados por una empresa mediante la medición del progreso de los equipos de trabajo.

---

## 18/ Gestión de proyectos fin de máster

Este módulo, está formado por sesiones específicas para finalizar y dar el impulso definitivo a los proyectos fin de máster y que está compuesto por las siguientes sesiones:

- Innovación e investigación de mercados
- Estrategia y Marketing
- Financiación de proyectos
- Estructura organizativa en startups.

---

## 19/ Plan de Inmersión Empresarial

El objetivo de este módulo es el encuentro con empresas que nos pondrán en contacto con la realidad empresarial así como detectar posibilidades profesionales con empresas propias del sector y la generación networking con sus directivos.

# Programas en Habilidades Directivas

## Habilidades directivas

El desarrollo de habilidades sociales, el liderazgo, las habilidades comunicativas, la inteligencia emocional y el dominio de los pilares fundamentales del entorno digital tienen una importancia vital hoy en día. EUDE incorpora al programa una serie de módulos formativos que te aportarán un gran valor a nivel profesional y, por supuesto, también a nivel personal. Comprobarás de inmediato los resultados.

1/ Haz presentaciones eficaces (8 h.)

2/ Hablar en público: comunicación cara a cara y por videollamada (8 h.)

7/ Asertividad y Empatía (10 h.)

8/ Resiliencia (8 h.)

3/ Soft skills (8 h.)

4/ Confianza (8 h.)

9/ Productividad y foco (8 h.)

10/ Habilidades de negociación (8 h.)

5/ Toma de decisiones (8 h.)

6/ Cómo solucionar problemas (10 h.)

11/ Aprende a pensar (8 h.)

# Idiomas

## Tu Máster incluye el aprendizaje de 7 idiomas.

EUDE Business School te ofrece la opción de cursar diferentes idiomas a la vez. Dispondrás de 5 niveles, un tutor y formación online para que tú mismo decidas cómo distribuyes el tiempo de estudio. La modalidad presencial executive incluye acceso a la plataforma online para estudio de hasta 7 idiomas por un año.

## Management Business English Program

EUDE Business School utiliza un método propio con un alto nivel de efectividad en la formación de inglés con base en la **metodología de aprendizaje efectivo**, adquiriendo, profundizando y consolidando el conocimiento del idioma.

Clases con contenido dinámico y variado, trabajando sobre: listening, reading, grammar, speaking, entre otros.

Se modula en distintos niveles, con objetivos y contenidos adaptados, destacando en el **NIVEL AVANZADO: un curso de habilidades directivas íntegramente impartido en inglés.**

## Formación en idiomas

Nuestro programa de aprendizaje de idiomas ofrece soluciones que se adaptan a todas las necesidades de aprendizaje de sus estudiantes: desde alumnos con exposición limitada a idiomas, a aquellos de nivel intermedio y avanzado que desean mejorar sus resultados académicos y prepararse para el mundo profesional. Además te ofrecemos la opción de cursar diferentes idiomas a la vez. **Elige entre: Inglés, Francés, Italiano, Alemán, Chino, Español y Neerlandés.** Dispondrás de 5 niveles, un tutor y formación Online para que tú mismo decidas cómo distribuyes el tiempo de estudio.

# Claustro

**Claustro Académico de Digital EUDE** Contamos con un claustro de profesores constituido por excelentes docentes y contrastadas trayectorias profesionales en puestos de responsabilidad y dirección en empresas nacionales y multinacionales de renombre. Estos profesores, acompañarán dentro y fuera del aula a los alumnos, ofreciendo atención individualizada, gracias a las diferentes herramientas de comunicación que hoy en día nos brinda internet. Como complemento, también contaremos con profesores invitados.



## **Arturo Guerrero Díaz-Pintado**

*Docente*

Más de 10 años de experiencia trabajando como consultor con numerosos clientes de primer nivel tanto en EMEA como en LATAM. Ha liderado exitosos proyectos de implementación de la Experiencia del Cliente en IBM, actualmente desempeñando labores de Technical Sales Engineer en IBM Watson Customer Engagement team.



## **Isidro Sánchez**

*Docente*

Ph.D. (Doctor) en Marketing, Universidad Rey Juan Carlos. Soy un apasionado de la innovación, el liderazgo y el cambio. Más de 20 años de experiencia profesional en tecnología, innovación y consultoría de negocio avalan mi trayectoria. Experto en innovación y profesor de “Estrategias de Innovación Disruptiva”. Modelos de negocio disruptivos. ¿Cómo funciona el proceso de innovación disruptiva? La tecnología se ha convertido en un elemento transformador en potencia que ya se aplica para optimizar procesos, automatizar servicios, hacer más eficiente el encuentro entre oferta y demanda o eliminar intermediarios, y que promete otro largo etcétera de bondades por llegar en los próximos años, provocando innovación disruptiva.



## Sara López Giménez

*Docente*

Llevo desde 1999 trabajando en el campo de la experiencia de usuario.

Creo en diseñar productos centrados en las personas, en investigar y diseñar para cumplir sus necesidades y superar sus expectativas. Cuanto más contentas y satisfechas están las personas cuando utilizan un producto digital mejores son los ratios de negocio.

He trabajado definiendo la parte más estratégica de UX de los productos, así como diseñado metodologías de Diseño Centrado en el Usuario, incluyendo proyectos multicanal (cross channel). He conceptualizado y prototipado numerosos productos digitales. Los últimos 18 años he gestionado y liderado equipos de consultoría UX en proyectos de diferente índole.



## Patricia González

*Docente*

I am a creative, dynamic and committed person, with a large experience in digital marketing and product strategy. Passionate about innovative business and social impact initiatives. Curious & collaborative professional looking for new opportunities to grow and expand on the skills and experience already gained.



## Mikel Díaz Parra

*Docente*

**IBM. Head Of Innovation - Spain, Portugal, Greece, Israel**  
Tech Innovation Lead - Executive Architect. As a tough Design Thinker, passionate for Thinking before Solving, applying new and innovative practices to help people & clients on their daily business needs. As a tough Design Thinker, passionate for Thinking before Solving, applying new and innovative practices to help people & clients on their daily business needs. At IBM Global Services, acting as Business Solution Professional covering Spain, Portugal, Greece and Israel. Responsible to develop and conduct new business in Consulting and Industry Solutions.



## Laura Marcela Parra

*Docente*

**Senior Project Manager Marketplace. Kantar**

Gestiono estudios continuos de automoción en diferentes países, mediante comunicación directa con el cliente y diversos departamentos internos. Lidero la implementación del proyecto CX Service desk, enfocado en dar soporte y fortalecer el customer experience de todos los stakeholders en proyectos de diferentes marcas de automoción. Abarcando una etapa inicial de testing y diseño de estrategia, una etapa formativa a los diferentes tipos de usuarios (equipos internos, intermediarios, proveedores, cliente final y usuario final), y un despliegue oficial de la iniciativa.

EUDE Business School es una escuela de negocios en continuo desarrollo y crecimiento que ofrece a sus alumnos una formación innovadora, adaptada a las necesidades del mercado laboral. En cada uno de los módulos que conforman el máster, se analizarán situaciones reales de empresas, apoyándonos en la metodología del caso, animando a trabajar y tomar decisiones en grupo. Gracias a los acuerdos que EUDE mantiene con grandes empresas, se ha logrado que el 95% de sus alumnos encuentren trabajo o mejoren su situación laboral.


**Jessica Jiménez**

*Alumna de Máster en Marketing digital*

“Me pareció muy buena oportunidad lo que me ofrecía Digital EUDE, no solo para crecer haciendo un máster, sino también para conocer otras culturas, y saber cómo se mueve el marketing digital en otras sociedades”.



# Partners Internacionales en Educación

EUDE Business School tiene un marcado carácter internacional potenciando la internacionalización para lograr un enriquecimiento de la calidad académica de sus programas. En esta línea, desde EUDE se busca colaborar con las Instituciones de Educación Superior con el objetivo de reforzar sus líneas de Internacionalización, dando respuesta a la demanda de los alumnos y a los lineamientos establecidos por las autoridades gubernamentales en materia de Educación de cada país. EUDE Business School en unión con las Instituciones de Educación Superior promueve un Programa de Buenas Prácticas en Internacionalización. Este programa responde a una necesidad planteada por las Universidades para fortalecer su Internacionalización, pretendiendo dar respuesta a cada uno de los lineamientos establecidos en el cumplimiento de los estándares de acreditación de alta calidad.



# Partners Corporativos

**EUDE Business School** trabaja con más de 1.200 empresas nacionales e internacionales, con el objetivo de potencializar el desarrollo de los alumnos y empujar su trayectoria profesional. Nuestros alumnos conforman un capital humano muy heterogéneo, compuestos por perfiles junior, senior y executive, preparados para incorporarse a los distintos departamentos de empresas demandantes de este tipo de recursos. El 95% de nuestros alumnos mejora su situación laboral. En EUDE Business School no solo nos preocupa tu formación académica, queremos que te conviertas en un líder dentro del mercado.



En **EUDE Business School** se quiere acercar la innovación y las nuevas tendencias del mercado a sus alumnos. El programa se completaría con la oferta voluntaria de al menos 4 visitas a empresas tecnológicas punteras a lo largo del curso académico, acompañados por el director del programa y miembros del claustro académico. Por ello, como complemento a la formación de posgrado ofrece conferencias y eventos con líderes de empresas a nivel internacional que les permite ampliar sus conocimientos y enriquecer su networking desde el primer día.

**Miguel Rodríguez & Alba Díaz**

*Conferencia Google*

Miguel Rodríguez, Account Manager Google Large Customer Sales y Alba Díaz, Performance Specialist de Google, compartieron todas las innovaciones y propuestas tecnológicas que están preparando desde la compañía.

**Fernando Moroy**

*Consultor financiero e Innovación Digital*

EUDE Business School celebró su Innovation & Business Month. Un ciclo de conferencias en el que grandes profesionales del sector hablaron sobre emprendimiento, innovación y negocios. Fernando Moroy, Consultor financiero Fintech e Innovación Digital en banca, fue el encargado de impartir la segunda conferencia en la que expuso cómo interviene la financiación en el proceso de emprendimiento y qué factores son decisivos para alcanzar el éxito.

**Juan Villanueva**

*Socio Director Darwin Social Noise up*

EUDE Business School celebró su Innovation & Business Month. Un ciclo de conferencias en el que grandes profesionales del sector hablaron sobre emprendimiento, innovación y negocios. Juan Villanueva Galobart, Socio Director de Darwin Social Noise Up fue el responsable de la tercera sesión en la que abordó las estrategias de marketing centradas en el modelo startup.



# Campus presencial

---

En el centro de Madrid está ubicada la sede principal de **EUDE Business School**, punto de encuentro de líderes de diversas partes del mundo. Lugar donde, además, se llevan a cabo conferencias, eventos, seminarios y charlas concebidas exclusivamente para que nuestros alumnos puedan enriquecer su networking desde el primer día. Más de 9,000m<sup>2</sup> distribuidos entre aulas, zonas comunes, salas de estudio, cafetería y estacionamiento. Un complejo pensado para el uso y disfrute de los profesionales que desarrollan sus estudios superiores en nuestra escuela. El acceso al campus tiene conexiones directas de transporte público (estaciones de metro, autobuses y taxis).



# Campus virtual

**Eude Business School** ha mantenido desde sus inicios una apuesta hacia una metodología online de calidad. Por esta razón, y gracias al innovador método académico de su campus virtual, el cual ha sido reconocido como uno de los mejores y más importantes en el ámbito europeo, la escuela permanece a la cabeza en la formación online del mundo. La plataforma favorece la formación de profesionales a nivel global, sin que existan las barreras espacio-temporales habituales de la metodología online. De esta manera, el alumno se beneficia de un método totalmente flexible. No estarás solo durante tu formación. Asiste a nuestras sesiones presenciales virtuales en directo con los docentes más expertos y comparte la experiencia con tus compañeros. Desarrolla tus habilidades comunicativas. Deja que nuestro equipo de orientadores, tutores y docentes te asesoren. Además de poder acceder a una Biblioteca Virtual con más de 10.000 títulos de consulta desde artículos científicos, revistas, novelas, estudios. Todas las fuentes bibliográficas indispensables para cada especialidad, sin restricciones y de forma rápida.



**EUDE** | EUROPEAN  
BUSINESS  
SCHOOL

ESCUELA EUROPEA DE DIRECCIÓN Y EMPRESA

**CAMPUS MADRID** C/Arturo Soria, 245 - Edificio  
EUDE. 28033. Madrid, España. +34 91 593 15 45

**DELEGACIÓN COLOMBIA** C/98 # 9A - 41 Oficina  
204. Bogotá DC, +57 1 5085740 +57 1 5085741

**DELEGACIÓN ECUADOR** C/Catalina Aldaz y  
Portugal , Edificio La Recoleta, Oficina 71. 7mo piso  
Quito 593 2 4755550

[www.eude.es](http://www.eude.es)