



# MÁSTER GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



## II Máster Propio Gestión de la Experiencia del Cliente

Este Máster tiene como objetivo formar a futuros profesionales sobre la importancia de gestionar la experiencia del cliente y cómo planificar, desarrollar y ejecutar ese conocimiento de la manera más óptima en el ámbito profesional.

➤ **PREINSCRIPCIONES MÁSTER**

**Del 5 al 30 de Julio y del 6 al 24 de septiembre de 2021.**



Departamento de  
Dirección de Marketing e  
Investigación de Mercados  
**Universidad Zaragoza**



[www.mgexp.unizar.es](http://www.mgexp.unizar.es)



**Universidad  
Zaragoza**

## ¿Por qué cursar este Máster?

La experiencia de cliente se convierte en la **PRIORIDAD ESTRATÉGICA** en las empresas ya que permite diferenciarse y ser más competitivas. Para ello, se requiere de personal formado que sepa gestionarla con una perspectiva de 360º.



**MODALIDAD PRESENCIAL**



**PRÁCTICAS EN EMPRESA**



**MATERIAL DIDÁCTICO**



**INTERACCIÓN**



### ➤ DURACIÓN

El Máster comienza en Octubre de cada año finalizando en junio del año siguiente.

**1 Curso académico (60 ECTS)**

### ➤ HORARIO

**Martes a jueves de 17 a 21h.**

Talleres y visitas a empresas pueden impartirse los viernes.

### ➤ LUGAR

Se imparte de **forma presencial** en **Facultad de Economía y Empresa**.  
(Gran Vía, 2 - 50005 Zaragoza)

### ➤ PLAZAS LIMITADAS

Dado que se realiza un seguimiento del alumno y nos gusta dar el mejor trato, las plazas están limitadas a **15 alumnos**

### ➤ PRECIO: 3.900€

### ➤ RESERVA DE PLAZA: 180€\*

\*El importe se devolverá si finalmente no es admitido.

## ➤ Profesorado

El profesorado de este Máster consta de **profesores de la Universidad de Zaragoza** especializados en los distintos módulos y de excelentes *profesionales de empresas* de prestigio con elevada experiencia en el sector.



## ➤ Objetivos del Máster

Los **objetivos** que vamos a desarrollar durante el **Máster Gestión de la Experiencia de cliente** son los siguientes:

➤ **Conocer y saber aplicar** herramientas de marketing dentro del **Marketing 4.0**.

➤ **Aplicar el concepto de gestión de la experiencia del cliente** dirigiéndolo hacia el cliente interno.

➤ Conocer y saber **aplicar herramientas para evaluar y mejorar la experiencia del cliente** en el contexto online y offline: **voz del cliente, analítica web, usabilidad, A/B testing, neuromarketing...**

➤ Conocer cómo se desarrolla la **experiencia del cliente** en distintos contextos: retail, servicios, B2B...

➤ **Comprender el concepto de customer experience y saber aplicar el customer journey y la metodología Design Thinking**.

➤ Saber aplicar **metodología Agile** para desarrollar proyectos de carácter estratégico para la empresa.

➤ Conocer y saber **aplicar softwares de CRM** para la mejor gestión integral de la experiencia del cliente.

➤ **Comprender cómo las nuevas tecnologías pueden ayudar a las empresas a mejorar la experiencia del cliente** en distintas fases del customer journey.

## ➤ Plan de Estudios

El Máster se divide en **5 grandes módulos teórico-prácticos y dos tipos de talleres:** talleres de contenido específico del Máster y talleres para el desarrollo de capacidades transversales necesarias para el aprovechar al máximo la formación del Máster.

Además el Máster cuenta con prácticas en empresa que permiten a los alumnos adentrarse en el mercado laboral.

+ **MARKETING 4.0**

+ **EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

+ **HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA**

+ **GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN DIFERENTES SECTORES**

+ **NUEVAS TECNOLOGÍAS Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE**

+ **TALLERES TRANSVERSALES**

+ **TALLERES ESPECÍFICOS**

+ **PRÁCTICAS EN EMPRESA**





## ➤ PREINSCRIPCIÓN Fechas

Del **5 al 30 de Julio** y del **6 al 24 de septiembre** de 2021.

### ¿CÓMO HACER LA PREINSCRIPCIÓN?

<https://sia.unizar.es/cowep/control/consultaEPDetalle?codEp=1888&edicion=1>

## ➤ MATRICULACIÓN Fechas

Del **1 al 15 de octubre** de 2021.



Para más información, puedes ponerte en contacto con nosotros.

Resolvemos las dudas e inquietudes que tengas sin ningún compromiso.

Te ayudaremos y asesoraremos en las cuestiones que nos plantees.

➤ [mgexp@unizar.es](mailto:mgexp@unizar.es)

➤ [llucia@unizar.es](mailto:llucia@unizar.es)



Departamento de  
Dirección de Marketing e  
Investigación de Mercados  
**Universidad Zaragoza**



[www.mgexp.unizar.es](http://www.mgexp.unizar.es)



**Universidad  
Zaragoza**