



Mondragon
Unibertsitatea

Formación para
Profesionales

Digitalización orientada a cliente



DIGITALENTU
BOOSTING TOGETHER

La digitalización está provocando un cambio total en un cliente cada vez más conectado, informado y que demanda una experiencia más personalizada. Un cambio que además se ha visto acelerado por el COVID-19.

Esta exigencia de los clientes requiere que la empresa reaccione además de con una digitalización hacia dentro, con un pensamiento outside-in, pasando de una venta de catálogo a un foco real en las necesidades del cliente.

Pese a todo, conceptos como la experiencia de cliente, la digitalización y la monetización del valor del dato se siguen viendo lejos, con procesos de transformación a largo plazo que no permiten ver pequeños avances.

Con el programa de Digitalización Orientada a Cliente, resultado de una colaboración entre Enpresagintza Fakultatea y Digitalentu, daremos las claves prácticas necesarias para aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización. Para lograrlo, se trabajarán tres pilares principales:

Metodología de Digitalización Orientada al Cliente: Cómo entender las necesidades de los clientes y diseñar una propuesta que responda a un problema real de mercado.

Venta de valor añadido: Comprender las reglas de juego para el desarrollo de negocio digital, quitando el foco de una venta basada en producto/precio.

Tecnología y gobernanza del dato: Cómo proyectar oportunidades de negocio de una manera más cuantitativa.

El programa se desarrolla en formato blended, con sesiones síncronas online y workshops prácticos presenciales. A través de la plataforma del programa podrás acceder a contenido de calidad para complementar los conocimientos adquiridos. Se organizarán distintas sesiones de tutorización individuales y grupales para favorecer el networking y obtener un feedback de calidad de los case studies propuestos en las sesiones.



Inicio: 5 febrero 2021



Duración: 8 semanas, 50h de estudio



Modalidad: Blended, 70% online, 30% presencial



Precio: 3.000 €



Equipo: Programa desarrollado e impartido junto con Digitalentu: Álvaro Zevallos e Idoia Iceta

Dirigido a profesionales con experiencia que tengan responsabilidades en el diseño y despliegue de estrategias de relación con el cliente y busquen aprovechar las oportunidades de negocio que ofrece la digitalización

Digitalización orientada a cliente



Metodología para identificar el problema a solucionar y analizar el encaje de la solución en el mercado

Venta de valor añadido



Caracterización del cliente y sus necesidades, análisis del modelo de relación con el cliente y despliegue de métricas de venta para escalar el negocio

Gobernanza del dato



Gestionar el ciclo del dato y proyectar oportunidades de negocio a través de modelos de predicción

Semana 1
5 febrero

Contexto digitalización orientada al cliente

Semana 2
12 febrero

Análisis del cliente y pensamiento outside-in

Semana 3
19 febrero

Estrategia lanzamiento negocios digitales

Semana 4
26 febrero

Relación con el cliente: venta de valor añadido

Semana 5
5 marzo

Seguimiento de la relación con el cliente y métricas de venta

Semana 6
12 marzo

Validación de oportunidades de negocio

Semana 7
18 marzo

El dato como activo de negocio

Semana 8
9 abril

Sum-up y presentación de proyectos

**Sesiones/Workshops Dirigidas por
Enpresagintza y Digitalentu,**
con aportaciones puntuales de otr@s expert@s

Aprendizaje colaborativo:
Foco en el networking entre participantes
y obtención de un feedback 360 del trabajo
realizado en el programa

Sesiones presenciales (V 15-18:30)

Las workshops presenciales tendrán el foco en el aprendizaje entre pares y el desarrollo de soft skills y visión estratégica

Sesiones online (V 15-16:30)

Las sesiones online tendrán un masterclass síncrona y material de apoyo para completar los conocimientos necesarios

Tutorizaciones grupales

Espacios guiados por la coordinación del programa para compartir experiencias y buenas prácticas sobre los casos de estudio trabajados

Plataforma de aprendizaje

Contenidos y dinamización de la plataforma para favorecer la mejora continua

Proyecto transversal

Aplicación de todo el conocimiento adquirido en el programa en un caso real

Aplicación directa

Las dinámicas trabajadas en la sesión se traducen en una entrega parcial evaluable

Feedback individual

Todas las tareas del programa serán evaluadas por el equipo de coordinación, mejorando y pivotando cuando sea necesario

Proyecto final

Consolidación de todas las tareas en un proyecto final de transformación



**Mondragon
Unibertsitatea**

Formación para
Profesionales

Información de contacto:

ENPRESAGINTZA FAKULTATEA

Mondragon Unibertsitatea
943 7180 09 / 671 44 01 44
migarzabal@mondragon.edu
Mireia Igarzabal

BILBAO BERRIKUNTZA FAKTORIA

Uribitarte Kalea 6
480010 BILBAO

www.mondragon.edu/profesionales



DIGITALENTU
BOOSTING TOGETHER