



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](http://www.mondragon.edu/profesionales)**



**DIGITALENTU**  
BOOSTING TOGETHER