

CURSO EN SERVICE FLOWS: HERRAMIENTAS PARA DISEÑAR SERVICIOS MEMORABLES QUE FUNCIONAN

TEMÁTICA	Diseño Industrial
CALENDARIO	29/04/2026 - 29/04/2026
LUGAR	Arrasate-Mondragón
IDIOMA	Español
MODALIDAD	Presencial

Más información
e inscripción

OBJETIVOS

Este curso ofrece una introducción práctica y estructurada al Diseño de Servicios, poniendo el foco en cómo visualizar y entender los flujos completos de un servicio para mejorar la experiencia de cliente. A lo largo de la sesión, los participantes aprenderán a utilizar herramientas clave que permiten traducir experiencias complejas en mapas claros y accionables.

Los objetivos específicos son:

- Comprender los fundamentos del Diseño de Servicios y su impacto tanto en el cliente como en la operación interna.
- Desarrollar la capacidad de analizar y representar servicios mediante Customer Journey Mapping y Service Blueprint.
- Identificar fricciones, necesidades y oportunidades a lo largo del recorrido del cliente y del funcionamiento del servicio.
- Incorporar métodos visuales para alinear equipos, tomar mejores decisiones y diseñar servicios más coherentes, eficientes y memorables.

DIRIGIDO A

Profesionales que diseñan, gestionan o mejoran servicios: equipos de innovación, experiencia de cliente, diseño, operaciones, marketing, negocio y cualquier persona interesada en comprender y optimizar cómo los clientes viven sus servicios.

PROGRAMA

1. Introducción al Diseño de Servicios
2. Metodología y herramientas para el Diseño de Servicios
3. Service Flows:
 - Customer Journey Mapping: Cómo mapear la experiencia de cliente
 - Service Blueprint: Cómo conectar la experiencia del cliente con la operación interna
4. ¿Y ahora qué? Accionando los Service Flows
5. Conclusiones y cierre

PROFESORADO

Legarda Gabiria, Iker

<https://www.mondragon.edu/cursos/es/curso/service-flows-herramientas-para-disenar-servicios-memorables-que-funcionan>