

Programación semanal

En la programación semanal te presentamos un **reparto del trabajo de la asignatura** a lo largo de las semanas del cuatrimestre.

	CONTENIDO TEÓRICO	ACTIVIDADES (10 puntos)
Semana 1	<p>Tema 1. Conceptualización de la experiencia</p> <p>1.1. ¿Cómo estudiar este tema? 1.2. Momento único y personal en el tiempo 1.3. Se deriva de estímulos externos: visión cognitiva 1.4. La experiencia como un conjunto de emociones 1.5. La experiencia derivada de la emoción con los sentidos 1.6. La experiencia como fuente de placer 1.7. Referencias bibliográficas</p> <p>Tema 2. La naturaleza experiencial de los servicios</p> <p>2.1. ¿Cómo estudiar este tema? 2.2. Los encuentros de servicio y la experiencia 2.3. Referencias bibliográficas</p>	<p>Asistencia a 2 sesiones presenciales virtuales (0,25 puntos cada una)</p> <p>Trabajo: Conceptualización de la satisfacción del consumidor (5 puntos)</p> <p>Foro: ¿Por qué unos sectores tienen altos niveles de satisfacción? ¿Por qué otros los tienen bajos? (1,5 puntos)</p>
Semana 2	<p>Tema 3. La experiencia en los productos</p> <p>3.1. ¿Cómo estudiar este tema? 3.2. El producto y la experiencia 3.3. Tipos de producto 3.4. Referencias bibliográficas</p> <p>Tema 4. Conceptualización de la satisfacción del consumidor</p> <p>4.1. ¿Cómo estudiar este tema? 4.2. Enfoques teóricos de la satisfacción del consumidor 4.3. Referencias bibliográficas</p>	
Semana 3	<p>Tema 5. Fundamentos teóricos del concepto dirección de la experiencia del cliente</p> <p>5.1. ¿Cómo estudiar este tema? 5.2. De la dirección de la relación con el cliente a la dirección de la experiencia del cliente (del CRM al CEM) 5.3. El diseño de experiencias 5.4. El fenómeno de la dirección de la experiencia del cliente entre autores de Marketing 5.5. El grado de orientación a la dirección de la experiencia del cliente versus el grado de orientación al mercado 5.6. Referencias bibliográficas</p>	<p>Test final (3 puntos)</p>

NOTA

Esta **Programación semanal** puede ser modificada si el profesor lo considera oportuno para el enriquecimiento de la asignatura.