

## 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><b>Tema 1. Identidad única. La construcción de una promesa de marca relevante, diferente y consistente</b></p> <p>1.1. ¿Cómo estudiar este tema? 1.2. Conocimiento del cliente 1.3. Posicionamiento diferencial trasladado a los customer journey (CJ) 1.4. Los empleados: los primeros en sentir los valores y trasladarlos al cliente 1.5. Transparencia 1.6. Gestión de la herencia (Legacy) 1.7. El corto vs. el largo plazo: EBITDA vs. experiencia de cliente</p>	<p>Se puntuará la asistencia a 2 clases presenciales virtuales a elegir a lo largo del cuatrimestre (0,25 puntos cada una)</p> <p><b>Trabajo:</b> Consistencia de la identidad de marca (5 puntos)</p>
Semana 2	<p><b>Tema 2. Definición de los servicios/productos</b></p> <p>2.1. Introducción y objetivos 2.2. Del diseño de productos al diseño de experiencias 2.3. Elementos clave en el diseño de la experiencia 2.4. Gestión de la experiencia 2.5. Elección y gestión de la red de <i>partners</i>. La cadena de valor se convierte en la cadena de experiencia 2.6. Referencias bibliográficas</p> <p><b>Tema 3. Distribución: gestión del canal</b></p> <p>3.1. ¿Cómo estudiar este tema? 3.2. El viaje de la experiencia río abajo 3.3. Entendiendo la marca en el punto de venta 3.4. Cliente, consumidor, decisor, prescriptor... ¿qué entregamos a cada uno? 3.5. El distribuidor como cliente: la experiencia del canal</p>	<p><b>Foro: Role play:</b> gestión de la experiencia con redes de Partners. (1,5 puntos)</p>
Semana 3	<p><b>Tema 4. Interacciones personalizadas y multicanal</b></p> <p>4.1. ¿Cómo estudiar este tema? 4.2. Diseño de la experiencia (<i>customer journey</i> multicanales personalizados a cada tipo de cliente) 4.3. Diferentes «estados» del cliente (como incorporar la información <i>big data</i>, <i>Voc</i>, <i>text mining</i>) 4.4. Rentabilización de la UX (<i>economics</i>) 4.5. Referencias bibliográficas</p>	

CONTENIDO TEÓRICO	ACTIVIDADES (10 puntos)
<p><b>Semana 4</b></p> <p><b>Tema 5. Personas</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>5.1. ¿Cómo estudiar este tema?</li><li>5.2. Experiencia de empleado</li><li>5.3. El alineamiento y el empuje de la dirección</li><li>5.4. La implicación de las personas (con formación, concienciación e incentivación)</li><li>5.5. Medir la experiencia de empleado</li><li>5.6. Referencias bibliográficas</li></ul>	<p><b>Test final</b> (3 puntos)</p>

#### NOTA

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