

DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN EN SERVICE DESIGN

Clases online en directo

70h en 9 semanas



Índice



- **Programa y estructura del diploma** – pág. 3
- **Descripción y objetivos del programa** – pág. 4
- **Diploma de especialización en Design Research** – pág. 5
 - Módulo 1: Service Design Fundamentals – pág. 6 – 7
 - Módulo 2: Service Design Management – pág. 7 – 8
 - Proyecto individual aplicando Service Design – pág. 9
- **Company Week** – pág. 10
- **Beneficios por ser UXER** – pág. 11
- **Certificado** – pág. 12
- **Preguntas frecuentes sobre el diploma** – pág. 13
- **Precios y opciones de financiación** – pág. 14



+

SEMANA 3



SEMANA 5



Trabajo para aplicar de forma práctica los conceptos del módulo

SEMANA 7



SEMANA 9



Trabajo para aplicar de forma práctica los conceptos del módulo

Durante el diploma trabajarás en un reto real de tu día a día profesional donde vas a aplicar todo lo que vayas aprendiendo de forma individual

Una mentoría 1:1 para enfocar tu crecimiento profesional

Conecta con empresas e incorpórate a los mejores equipos de diseño

- +



Descripción y objetivos del programa



Hoy en día cualquier producto, sea digital o físico, **forma parte de un servicio**. La importancia que tiene para las empresas el construir relaciones duraderas, honestas y de calidad con sus clientes en un contexto de alta competencia y cambios constantes, hace que sea necesario ser capaces de obtener una visión completa de esta relación, medir y adaptarnos de forma ágil al cambio.

Como consecuencia a esta necesidad surge el **perfil profesional del Service Designer** o diseñadora de servicios, responsable de analizar, mapear, prototipar e implementar todos los aspectos relacionados con la relación que existe entre la empresa y sus clientes.

Su **misión es conocer en profundidad al usuario, su contexto, el negocio, la tecnología y los agentes que interactúan e intervienen en el servicio**, para ser capaz de activar las palancas necesarias dentro de la compañía que promuevan una mejora en la percepción de marca.

Desde UXER School te proponemos un programa intensivo en esta disciplina, donde de manera eminentemente práctica, adquirirás las habilidades necesarias para diseñar servicios diferenciales que aporten un valor real en el mercado.



Objetivos del diploma:

- Entender el rol estratégico y táctico que juega una service designer en los equipos de trabajo y en proyectos transformacionales, así como su diferencia y convivencia con el diseño de productos.
- Aprender a mapear, prototipar, testear y validar un servicio de forma holística y a diferentes niveles de profundidad: desde la experiencia del cliente al detalle de los procesos y con una vertiente tecnológica que es cada vez decisiva para todo tipo de compañías.
- Desarrollar la capacidad de gestionar situaciones complejas y actuar en diferentes niveles de profundidad combinando la creatividad y la visión holística de las soluciones.
- Desarrollar soft skills & hard skills, a la par, que te acercarán a una red extendida de profesionales en activo, relacionados con esta disciplina.



DIPLOMA EN SERVICE DESIGN

70 h (9 semanas)

Clases online en directo

Plan de estudios



SEMANAS 1, 2, 3, 4 Y 5

MÓDULO 1 Service Design Fundamentals

En esta primera parte del diploma, **entenderás las fases principales del marco de trabajo de Service Design**, la anatomía de un servicio y cómo las soft skills juegan un papel fundamental en la gestión y planificación de proyectos.

- Conocer en detalle **qué es el Service Design** y cómo convive con el diseño de producto. Así como el enmarcado e investigación al comienzo de un proyecto de diseño de servicios.
- Comprender el valor e importancia de **utilizar herramientas de mapeo como el Customer Journey y el Service Blueprint** para mapear e identificar áreas de oportunidad sobre las que pivotar ideas de valor en el diseño del servicio.
- Profundizar en el Service Blueprint, una de las herramientas de trabajo principales para el diseño de servicios.
- Conectar las **interacciones del servicio del front-stage con el back-stage de la compañía** para diseñar estas relaciones, identificar dependencias entre áreas, barreras o silos que te ayudarán a conocer tu posición de facilitador del cambio para conseguir una mejor implementación del servicio.

SEMANAS 1, 2, 3, 4 Y 5

- **Dimensionar el alcance de tu servicio y a priorizar sus aspectos clave** para posteriormente profundizar en la definición de los mismos, en los diferentes niveles del servicio.
- **Conocer las técnicas principales de prototipado de servicios** y aprenderás a aplicar cada una de ellas para obtener información clave a diferentes niveles de profundidad (desde la experiencia al proceso).
- **Aprender a definir el alcance y contenido de un Mínimo Servicio Viable (MVS)** a través de mejores prácticas y ejemplos de referencia.
- **Aprender a planificar e identificar escenarios, así como a ejecutar tests y a analizar los resultados obtenidos** de forma efectiva. Conocer técnicas de síntesis de hallazgos o insights derivados del testing que te serán de gran utilidad para concretar y validar elementos de tu servicio.

En este primer módulo abordaremos todas estas cuestiones para entender bien el papel fundamental del Service Designer.

Solicita una entrevista y te contamos todos los detalles

RESERVA UNA LLAMADA ➔

EXCLUSIVO DIPLOMA COMPLETO

Mentoría 1:1 para tu crecimiento profesional y tutorización del proyecto individual

Plan de estudios



SEMANA 2



+ Masterclass

"Técnicas de facilitación"

Profundizaremos en el rol de facilitación, herramientas para involucrar usuarios y/o stakeholders en sesiones de trabajo y sacarles el mayor provecho. Obtendrás un toolkit muy práctico con tips concretos y aplicables en tu día a día.

SEMANAS 1, 2, 3, 4 Y 5



Proyecto grupal

Definición, mapeo y diseño de un servicio

Tendréis una tutorización del proyecto a lo largo del módulo y un espacio de trabajo en grupo por las tardes.

En este proyecto trabajaremos lo siguiente:

- Definición del reto de diseño del servicio
- Mapeo del servicio mediante un Service Blueprint
- Definición del Mínimo Servicio Viable, prototipo y plan de validación

SEMANAS 5, 6, 7, 8 Y 9

MÓDULO 2 Service Design Management

En esta segunda parte del diploma, **conocerás los aspectos claves a tener en cuenta en la implementación de un servicio desde una vertiente técnica como organizativa.**

- **Definir la estrategia de implementación** con los pasos necesarios para poner en marcha tu servicio determinando el soporte back-stage del servicio con todos los elementos necesarios para que la organización sea capaz de ponerlo en marcha.
- **Diseñar un plan de implementación a partir del MVS**, teniendo en consideración las barreras y oportunidades (tecnológicas y culturales) que puedan condicionar tu proyecto.
- **Identificar las barreras y oportunidades existentes** dentro del contexto y ecosistema tecnológico de las empresas a través de ejemplos. Descubrir los distintos **alcances y enfoques** que puede tener la **estrategia de implantación** y explorar las alternativas existentes a través de ejemplos y casos reales para reflexionar sobre sus pros y contras.
- Aprender la importancia de la **gestión del cambio** así como de habilidades como la **comunicación efectiva** y la versatilidad en **organizaciones complejas** y cambiantes.

EXCLUSIVO DIPLOMA COMPLETO

Mentoría 1:1 para tu crecimiento profesional y tutorización del proyecto individual

Plan de estudios



SEMANAS 5, 6, 7, 8 Y 9

MÓDULO 2 Service Design Management

- **Descubrir qué es el System Thinking o pensamiento sistémico y cómo afecta a las organizaciones.** Reflexionar sobre el impacto de la metodología de Diseño de Servicios en la transformación de las organizaciones: cómo impacta y cómo se ve afectado por las fuerzas y palancas de cambio existentes.
- **Buenas prácticas** relacionadas con la fase de implementación y gestión coordinada de los diferentes elementos de un servicio. Explorar diferentes métodos de trabajo claves en la implementación y conocerás los diferentes perfiles que participarán en el proceso.

SEMANA 8



+ Masterclass

“Liderazgo de proyectos y equipos”

Comprenderemos los distintos contextos y tipos de equipo, así como la importancia y buenas prácticas de liderazgo para aportar valor real a los clientes, usuarios y/o stakeholders en proyectos holísticos.

SEMANA 9



+ Mesa Redonda

“Distintos enfoques de Service Design”

En esta mesa redonda reflexionaremos y conversaremos con profesionales que participan en proyectos de Service Design in-house y otros como consultoría externa para entender cómo se enfocan los proyectos y cuál es el proceso de Service Design en los distintos entornos.

SEMANAS 5, 6, 7, 8 Y 9



Proyecto grupal

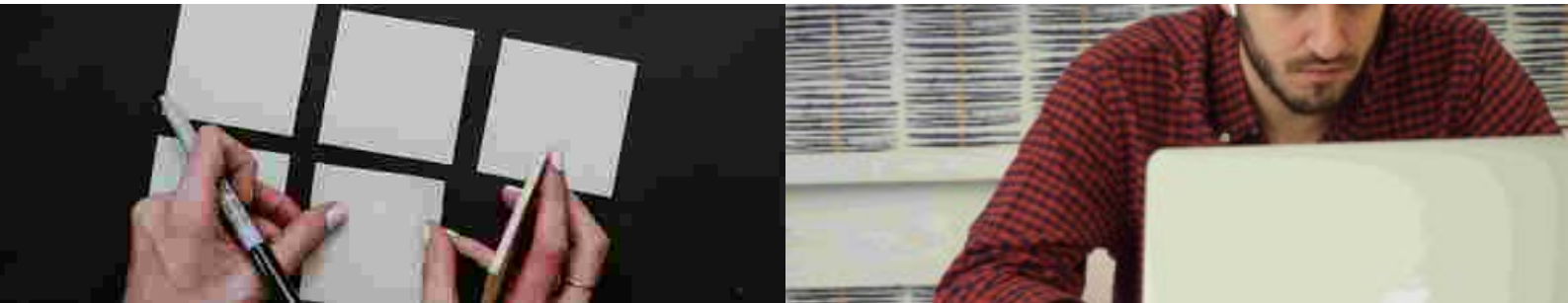
Exploración, soluciones, definición del plan y metodologías de implementación

En este proyecto trabajaremos lo siguiente:

- Definición del reto de diseño del servicio y generación de hipótesis
- Exploración y elección de la solución
- Definición de aspectos funcionales claves de la solución y arquitectura del servicio
- Definición de plan y metodología de implementación

EXCLUSIVO DIPLOMA COMPLETO**Mentoría 1:1 para tu crecimiento profesional y tutorización del proyecto individual**

Plan de estudios



PROYECTO 3

Proyecto individual aplicando el Service Design

El Proyecto Individual es el culmen de esta experiencia en el Diploma de Especialización en Service Design.

Es más que un simple proyecto; es un desafío real que te permite aplicar todas las habilidades y conocimientos adquiridos durante el curso en un entorno profesional auténtico.

En qué consiste:

Una vez completadas todas las clases, llega el momento emocionante de poner a prueba tus habilidades en un proyecto práctico.

Tendrás la oportunidad de elegir un reto real profesional que resuene contigo, ofreciéndote la libertad de explorar áreas específicas de interés en el vasto mundo del diseño de servicios.

Cómo se trabaja este proyecto:

- **Definición del proyecto:** Define claramente el problema o área de mejora que abordará tu proyecto de Service Design. Por ejemplo, ¿cómo mejorar la experiencia de los usuarios al utilizar un servicio específico?
- **Mapeo y análisis del servicio actual:** Customer Journey Mapping, creando un mapa detallado de la experiencia del cliente desde el inicio hasta el final del servicio y aplicándolo en un Blueprint para proporcionar una visión holística del servicio.
- **Diseño y exploración de soluciones:** brainstorming, prototipado rápido y testing con usuarios.
- **Metodologías de implementación:** aplicaremos y usaremos las metodologías vistas durante el módulo de management del curso.
- **Tutorización con un Mentor/a:** Trabaja de cerca con un mentor profesional del curso, quién te brindará orientación experta y compartirá conocimientos prácticos. Esta colaboración enriquecedora te permitirá abordar desafíos del mundo real con confianza y perspicacia.

Solicita una entrevista y te contamos todos los detalles

RESERVA UNA LLAMADA >

EXCLUSIVO DIPLOMA COMPLETO

Mentoría 1:1 para tu crecimiento profesional y tutorización del proyecto individual

Company Week

Queremos ayudarte a dar tu próximo paso profesional, convirtiéndote en Service Designer. Para ello, la Company Week es una semana muy especial que tiene como objetivo acercarte a la realidad laboral de la mano de empresas y profesionales referentes del diseño de producto, con los que podrás interactuar por medio de **sesiones de networking, visitas y charlas.**

Mentoría 1:1 	Company Conections 
Te ayudamos a proyectar tu carrera gracias a una sesión 1:1 con el mentor/a que elijas del diploma. 	Conectarás con empresas en búsqueda activa de perfiles en Service Design. 



Empresas que han participado en la Company Week



SNGULAR



CARAJE DE IDEAS

the cocktail



Designit
a wipro company

Adevinta

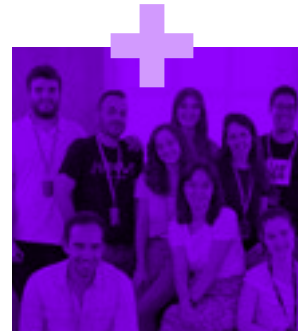
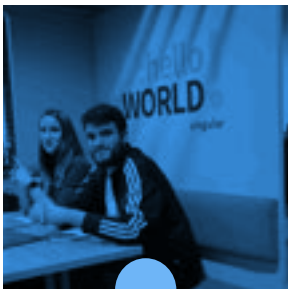


BBVA

Good Rebels



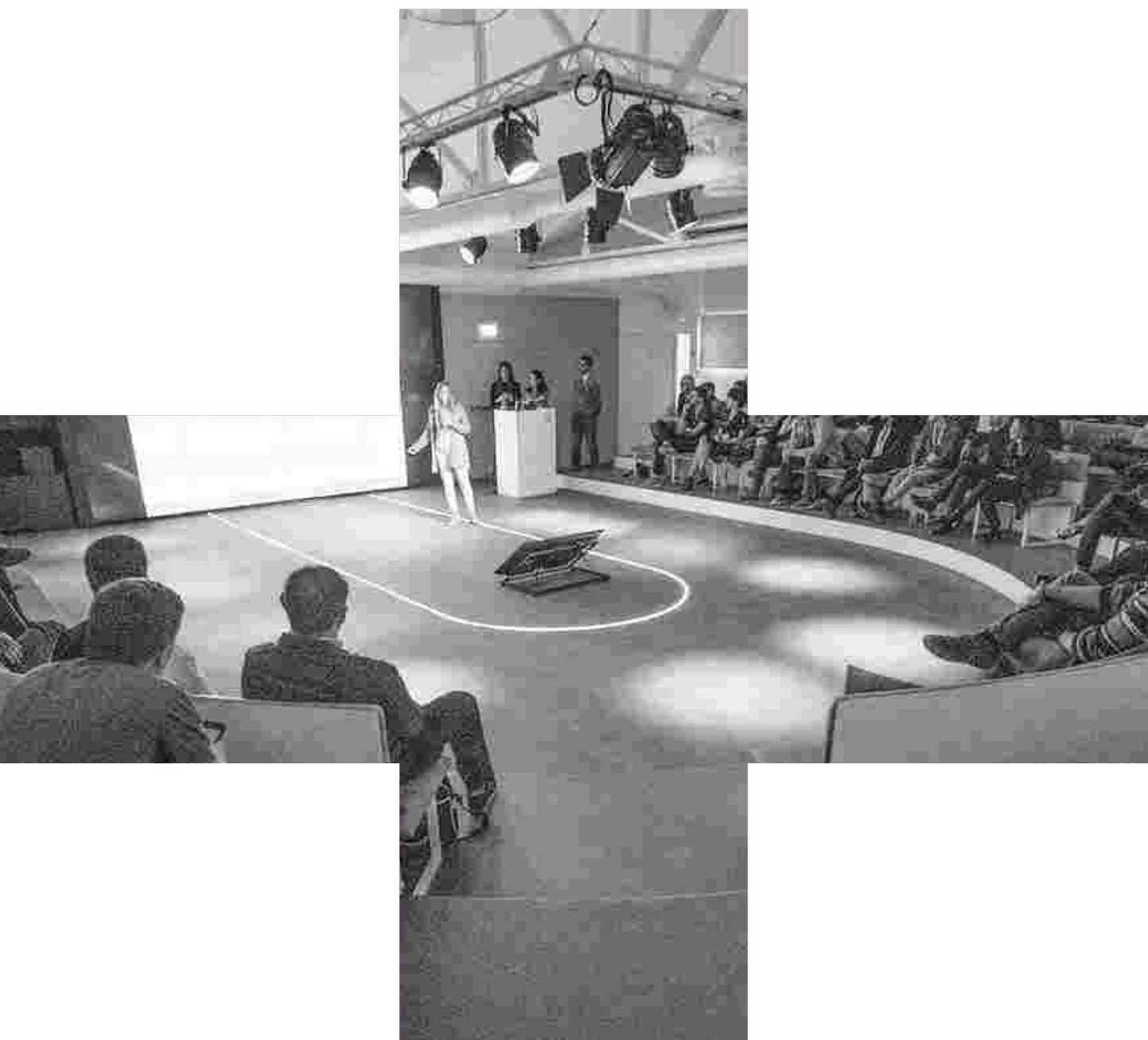
sopra+steria



Beneficios por ser UXER

Cuando acaba el curso no finaliza nuestra relación contigo ya que serás **parte de la comunidad UXER** y tendrás acceso preferencial en eventos, descuentos exclusivos y una bolsa de empleo que actualizamos de forma periódica.

Tanto si buscas empleo ahora como más adelante podrás encontrar nuevas oportunidades profesionales.



Certificado

Al finalizar nuestro Diploma de Especialización en Service Design, recibirás un **diploma digital con un código de verificación único en blockchain** que validará tus conocimientos en la materia, acreditados por UXER School y que podrás añadir en LinkedIn.

Este certificado es un **título propio expedido por UXER School** y respaldado por importantes compañías que consideran que nuestra propuesta formativa y métodos de enseñanza se adecuan a los competencias y métodos de trabajo demandados en el mercado, capacitando a los alumnos para desempeñar de forma eficaz las necesidades que el mercado demande.



Preguntas frecuentes

Para ayudarte y mejorar esta experiencia, hemos preparado unas preguntas frecuentes que nos suelen llegar por parte de nuestros UXERs.

▼ ¿Qué requisitos se necesitan para acceder al diploma?



Se necesitan conocimientos y nociones básicas en investigación con usuarios.

Este diploma va dirigido Product Designers o UX/UI Designers que quieren profundizar, ganar confianza a través de la práctica y elevar su perfil.

O bien, perfiles humanistas provenientes de psicología, sociología o comunicación con unos conocimientos básicos de investigación con usuarios con la inquietud de enfocarse hacia los productos y servicios digitales.

▼ ¿Puede bonificarlo la empresa en la que trabajo?

Sí, puede pagarlo tu empresa. Además, Todas nuestras formaciones cumplen los requisitos para poder ser bonificadas a través de FUNDAE. Para más información, puedes consultar esta [guía](#) sobre formación bonificada, donde te explicamos todo.

▼ ¿Tengo descuento si ya he estudiado en UXER?

¡Por supuesto! Como UXER, podrás disfrutar de un precio especial en todos nuestros programas. Consúltanos para que te demos todos los detalles.



Precio

DIPLOMA DE ESPECIALIZACIÓN EN SERVICE DESIGN

70h - 9 semanas

Formato: online en directo
3 proyectos para tu portfolio

2.300 €

Esta formación la puedes disfrutar completa o por módulos:

Módulo 1 - Service Design Fundamentals

Precio módulo (30h): 995€*

Módulo 2 - Service Design Management

Precio módulo (30h): 995€*

*Los módulos individuales no incluyen la tutorización del proyecto individual ni la mentoría 1:1 que contiene el Diploma de Especialización en Service Design

Opciones de financiación

Te ofrecemos distintas de **alternativas de financiación** para que puedas elegir la que se adapte mejor a tu situación.



Paga en tres plazos sin intereses durante el transcurso del programa.



Financia el importe del programa que necesites hasta 12 cuotas.

Programa bonificable por FUNDAE



Financiación para trabajadores por cuenta ajena a través de bonificaciones en las cuotas de la Seguridad Social.

Todos nuestros cursos son bonificables por FUNDAE.

Escríbenos a **hola@uxerschool.com** y te contaremos todos los detalles de nuestras opciones de financiación.



¿Aún tienes dudas?

Estamos aquí para ayudarte.

Escribe un correo a hola@uxerschool.com

O reserva una llamada telefónica con nosotros para resolver todas tus dudas

RESERVA UNA LLAMADA



