Cámara MADRID | MADRID HOSPITALITY SCHOOL
ESCUELA DE HOSTELERÍA Y TURISMO

CURSO SUPERIOR

DISEÑO OPERATIVO EN CUSTOMER EXPERIENCE

Índice

01. ¿Por qué elegir este Curso Superior? 1
02. Programa 2
03. Equipo docente 3
04. ¿A quién va dirigido? 6
05. Competencias adquiridas 6
06. Perfil de salida 6
07. Cursos relacionados 7

01. ¿Por qué elegir este Curso Superior?

El Curso Superior de Diseño Operativo en Customer Experince está pensado para aquellos profesionales que quieran desarrollar su carrera como **gestores expertos en la Experiencia Cliente.**

Adquiriendo conocimientos y herramientas para el **diseño, creación, planificación, producción y gestión** de todo tipo de **experiencias** que proporcionen a los clientes **recuerdos memorables**, también llamadas **"efecto wow"**; tanto en espacios de ocio y entretenimiento como en establecimientos gastronómicos y turísticos, con el fin de **generar ventajas competitivas** y un aumento de los resultados de las empresas donde se lleve a cabo.

Nuestro modelo de aprendizaje fomenta la creatividad, la investigación, el análisis y la toma de decisiones estratégicas por parte del participante, siempre de la mano de expertos reconocidos en el sector de la experiencia del cliente y apoyado con visitas a proyectos novedosos, casos de éxito, etc.

Esta **metodología**, con un enfoque **teórico-práctico** donde el alumno aprende a través de la combinación de **masterclass**, **casos prácticos, networking**, y desarrollo de su **proyecto TFC**, favoreciendo así su evolución y crecimiento en el ámbito empresarial.

Modalidad
Presencial

Duración
120 horas

Fechas
Del 1 de febrero del 2027 al 17 de mayo del 2027

Lugar
Campus Cámara - C/Pedro Salinas 11

Horario
Lunes a miércoles de 17:00 a 20:00

Precio total:
3.250 €

Financiación
Facilitada por *Banco Sabadell*

Certificación
Certificado Cámara de Madrid

Bonificable
FUNDAE

02. Programa

MÓDULO I

- Truly Hospitality
- Psicología del cliente
- Experiencia Cliente
- Customer journey map

MÓDULO II

- Branding
- Storytelling
- Marca Personal
- Creatividad e innovación
- Interiorismo y arquitectura
- Dirigir un proyecto 360º

MÓDULO III

- APPS & TOOLS
- Controller financiero
- Licencias & proyectos
- P&L

MÓDULO IV

- SEO Local
- Web e-commerce
- Comunicación y prensa
- Agencia & RRSS
- IA - Experiencia cliente
- Marketing gastro
- Neuromarketing

02. Programa

MÓDULO V

- Canal lujo
- Experiencia life style & festivales
- Experiencia shows & performans
- Experiencia sector turístico
- Experiencia hoteles
- Experiencia restauración

MÓDULO VI

- Oratoria y protocolo
- Habilidades de líder
- Gestión de equipos

MÓDULO VII

- Proyecto Final de Curso

03. Equipo docente

FRANK LOLA

Coordinador del Curso

Co-Founder Lovo Bar, Brand Ambassador Premium Spirits, Conferenciante, Speaker & Creador del Método "Lola" para Brand Ambassadors.

MINERVA TAPIAL

CEO Rosi La Loca World

JAVIER AGOTE

Fundador Localmetric y Kiniro.

JAVIER JIMÉNEZ RIVERO

Especialista en Branding, Marketing Digital y Ventas | CEO & Fundador de WSC®

MARÍA MAJÓN DIEGUEZ

CEO & FOUNDER
Let's Be Group

JAVIER PORTOLES

New Business Development in Limitronic

BIENVENIDA ARACELI PARRES

Guest Experience & Hospitality | Bespoke Consuntant

03. Equipo docente

GUILLERMO GARCÍA

Guest Experience & Hospitality | Professor | Bespoke Consultant

LORENA LOZANO

Owner and Art Director
Estudio Tentación

ENRIQUE BARRERA

CEO In Design We Trust.
Profesor en la Escuela de Arquitectura y Ciencias del Hábitat en la UDEM. Monterrey (México)

TANIA DE ANTA

Consultora de restauración
Eating Stories

MARTA GÓMEZ

PR Manager en Pernod Ricard

MANUEL BOVIA

Consultor en Restauración Inteligente. Coordinador del Curso Superior de Dirección y Gestión de Proyectos en Hostelería en MHS

IVÁN FRUTOS

Chief Ambassador Europa
The Burnt Chef Project.
Coach organizacional
Practitioner EMCC para líderes y equipos

PATRICIA VEGA

CEO en La Inglesería

03. Equipo docente

AMAIA ECHEVARRIA

General Manager Asia Gardens Hotel & Thai Spa

BORJA INSA

Mejor Coctelero de España World Class 2024

ROSA DE LA MORENA

Consultora, formadora y Executive Coach. Coordinadora del Curso Superior de Liderazgo y Habilidades Directivas en MHS

04. ¿ A quién va dirigido?

- Futuros y actuales emprendedores del sector servicios.
- Profesionales que quieran desarrollar su carrera profesional en el marco del turismo, ocio, entretenimiento, hoteles o empresas de restauración, canal lujo, y agencias de marketing y comunicación.

05. Competencias adquiridas

- Capacidad para interactuar de manera clara y empática con los clientes, comprendiendo sus necesidades y expectativas.
- Identificar y solucionar problemas de manera eficiente, garantizando la satisfacción del cliente.
- Conocimiento profundo de las estrategias y técnicas para mejorar la experiencia del cliente en el sector de la hostelería y el turismo.
- Habilidad para desarrollar e implementar soluciones innovadoras que mejoren la experiencia del cliente.
- Competencia para analizar feedback de los clientes, utilizando esta información para realizar mejoras continuas.
- Capacidad para colaborar eficazmente con otros profesionales, fomentando un ambiente de trabajo orientado al cliente.
- Habilidades para liderar equipos y proyectos centrados en la mejora de la experiencia del cliente.
- Flexibilidad para adaptarse a diferentes situaciones y contextos, respondiendo de manera efectiva a los cambios y desafíos.

06. Perfil de salida

- Creadores de contenido experiencial para empresas del sector hospitality
- Manager operativo
- Responsable de Hostesess
- Comercial interno para el sector hospitality
- Concierge Hospitality
- RRPP interno

07. Cursos relacionados

- Curso Superior Dirección y Gestión de Proyectos en Hostelería
- Curso Superior Liderazgo y Habilidades Directivas
- Curso Superior Dirección de Operaciones
- Curso Superior Gestión del Lujo en Hoteles

Global Partners de Madrid Hospitality School

Fundación Wellington

GRUPO LIFE GOURMET

Comunidad de Madrid

Patrocinadores de Madrid Hospitality School

ARIAS 1848

Fundación Familia Torres

Pascual Dar lo mejor

Fundación Ciudad de Requena

Zamora company

winterhalter

Cámara MADRID | MADRID HOSPITALITY SCHOOL

Campús Cámara - C/Pedro Salinas 11
28043 Madrid

madridhospitalityschool@camaramadrid.es

Contáctanos
+34 682 187 965