



Organización y coordinación

Organiza	Departamento de Dirección de Marketing e Investigación de Mercados
Director	LUCIA PALACIOS, LAURA

Objetivos

Resumen objetivos	El presente estudio tiene como objetivo formar a los estudiantes del mismo en qué es la experiencia del cliente, cómo gestionarla y estrategias a seguir, sus herramientas y la medición de dicho concepto.
-------------------	---

Plan de estudios

Modalidad	Presencial			
Idiomas	Castellano			
Créditos	ofertados 60,00			
Módulos/Asignaturas	Código	módulo / asignatura	carácter	créditos
		Único		
	209326	Marketing 4.0: fidelización y vinculación con la marca	ob	5.0
	209327	Experiencia del cliente	ob	5.0
	209328	Herramientas de medición y gestión de la experiencia del cliente	ob	10.5
	209329	Gestión de la experiencia del cliente	ob	7.5
	209330	Nuevas tecnologías y la experiencia del cliente	ob	2.0
	209331	Nuevos retos: Big data, ética y privacidad	ob	2.5
	209332	Talleres	ob	10.5
	209334	Prácticas en empresa	ob	8.0
	209333	Trabajo fin de master	ob	9.0
				Total créditos = 60,00 (ob=obligatoria , op=opcional)

Requisitos y matrícula

Duración	1 curso académico	Inicio Octubre 2020	Fin Junio 2021
Número de plazas	Mínimas 10		Máximas 15
Criterios de selección	Los criterios de selección estarán basados en el expediente académico, y la experiencia profesional, así como la entrevista personal realizada		
Tipo de evaluación	Para obtener el Título de Máster es condición necesaria la asistencia del alumno al menos al 80% de las sesiones. Además, deberá superar de forma individual la elaboración y defensa del Trabajo fin de Máster. A la hora de evaluar el Trabajo fin de Máster se tendrán en cuenta la dificultad del proyecto y su desarrollo, ejecución, exposición y defensa.		
Importe matrícula	Matrícula 3.900 euros		
Pago fraccionado	Se permite pago fraccionado		
Fechas inscripción	del 6 al 29 julio y del 7 al 26 deseptiembre de 2020		
Fechas de matrícula	del 1 al 15 de Octubre de 2020		

Observaciones

La vía de recepción de documentación preferente será la utilización de Regtel, una vez que se haya realizado el registro de la inscripción online en el estudio en el que se esté interesado.

El trabajo fin de master se presentará ante un Tribunal Evaluador

Fecha de entrega del trabajo fin de master: se fijará un día de la segunda semana de octubre 2021



Fechas de exposición y defensa del proyecto: se fijará un día de la cuarta semana de octubre 2021

De acuerdo con los requisitos de acceso establecidos en el Reglamento de Formación Permanente de la Universidad de Zaragoza en su artículo 13, en el proceso de admisión al estudio será necesario aportar a la secretaría administrativa:

- La documentación que acredite el cumplimiento de dichos requisitos (copia original compulsada u original y copia para su cotejo).
- Justificante bancario de haber realizado la reserva de plaza.

A tener en cuenta: El pago de la reserva de plaza (pago de 180#) en el estudio no garantiza su realización, aunque es imprescindible para ser incluido en el proceso de admisión.

En el caso de no ser admitido en el estudio, se podrá solicitar la devolución de dicho importe a través de UNIVERSA en el siguiente enlace: <http://www.unizar.es/universa/wp-content/uploads/2015/09/SOLICITUD-DEI-web.pdf>

El pago podrá ser en dos plazos, como está establecido de forma general 50% en 7 días desde la matrícula y el otro 50% en tres meses desde matrícula, mediante transferencia bancaria.

Más información

Secretaría administrativa	Universa Calle Menéndez Pelayo, s/n 50009 Zaragoza 976 761997 uniespro@unizar.es
Consultas académicas	Para consultas académicas escribir a : mgexp@unizar.es