

Formación

## La Asociación DEC, caso de estudio en el Programa Avanzado en Desarrollo Directivo de la UOC

SUSCRIPCIÓN AL BOLETÍN ✉

Martes 16 de febrero de 2021, 19:17h

Me gusta 0 Compartir Seguir 457



Un modelo de negocio que convierte a DEC en un referente por su metodología y forma de trabajo.

Ampliar 🔍



DEC, la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, va a ser presentada como materia de estudio y modelo de negocio exitoso en el Programa Avanzado en Desarrollo Directivo (PADD), de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), que dará comienzo este marzo. Asimismo, también formará parte de algunas clases magistrales en el Máster de Dirección Ejecutiva de Empresas, presentado también por la UOC y EADA (Business School de Barcelona), que ha empezado a impartirse en este mes de febrero.

Los casos de éxito suelen destacarse por su relevancia, sencillez y por su visión estratégica. Así empieza también el recorrido de DEC, nacida en 2014 como respuesta a las necesidades de un contexto socioeconómico, en el que las técnicas tradicionales se percibían agotadas para dar respuesta a las expectativas un consumidor cada vez más exigente y conectado gracias al acceso inmediato a la información que las tecnologías proporcionan. Un cliente que, más allá del producto y la marca, buscaba ya la necesidad de vivir nuevas experiencias.

Desde ese momento, DEC ha sido un vehículo en constante movimiento y crecimiento para conectar clientes y marcas, y a las marcas entre ellas para compartir conocimiento, convirtiéndose en el impulsor de una metodología de trabajo para promover por un lado la experiencia de cliente en el mercado español y latinoamericano y por otro, ayudar a las empresas en el planteamiento de una estrategia sólida en la que la experiencia de cliente sea un motor de crecimiento sólido y rentable en las organizaciones.

Los aspectos más valorados para considerar a DEC un caso completo de estudio son:

- Estar fundamentada en la generosidad, buena fe y cooperación de los socios, a los que se les da visibilidad y notoriedad, compartiendo sus buenas prácticas, implicación e interés.
- Contar con una alta capacidad de diversificación, con múltiples productos, que le han llevado a estar presente en toda España e incluso a expandirse a otros países de Latinoamérica.
- Su apuesta por el Marketing de Contenidos, donde los alumnos de la UOC mediante su estudio podrán observar la complejidad de vender intangibles. La Asociación DEC trabaja continuamente en su propuesta de valor, creando nuevos productos de conocimiento y fomentado las relaciones con sus clientes de forma continua, omnicanal y regular.
- Desarrollar con éxito su estrategia de Marketing Digital, al tratarse de una asociación 100% digital, tanto en su gestión como en su infraestructura, que ha logrado posicionar su marca como referente en Experiencia de Cliente, a través de la difusión del conocimiento online y estableciendo interacciones entre sus seguidores.
- Tratarse de una Asociación que actúa como una empresa B2B, aunque basa su relación en la interacción continua con las personas, por lo que su verdadera denominación es P2P.
- Tener vocación por la excelencia, el desarrollo y el conocimiento de la Experiencia de Cliente, lo que refuerza su posicionamiento estratégico y diferencial en organizaciones de primer nivel

En definitiva, el liderazgo de DEC ha hecho posible compartir y co-crear conocimientos y ha abierto las vías para que los aprendizajes y experiencias sean fuente de conocimiento para otras empresas e instituciones. Por todo ello, DEC se ha constituido en un modelo del que aprender, tal y como va a hacer realidad este 2021, en las aulas virtuales de la Universitat Oberta de Catalunya.

ULTIMA HORA

Knauf Insulation se suma a la campaña en favor de la rehabilitación energética de las escuelas con fondos europeos

17 Feb 2021 08:59

Ecomvalue 21, Operador Logístico Ecommerce, abre nuevo almacén de 3.500 m2 en Madrid con capacidad hasta 4.000 palets

17 Feb 2021 08:54

Las comunidades de propietarios que no sustituyan su caldera de carbón antes de 2022 pueden enfrentarse a multas de hasta 20.000 euros

17 Feb 2021 08:50

La UAO CEU presenta su Cátedra Jean Monnet en un momento clave del proceso de integración europea

17 Feb 2021 08:47

Las compras en la categoría de entretenimiento se multiplicaron un 250% durante el confinamiento

17 Feb 2021 08:43