

Tema 5. El valor de vivir la experiencia Tecmilenio: el Customer Journey

Introducción



alumnos y padres de familia.

Explicación

Para que nuestros públicos puedan sobresalir y construir una relación duradera con Tecmilenio, se les debe ofrecer la posibilidad de vivir una experiencia gratificante durante su viaje relacional con la universidad y las personas que lo rodean. Por esta razón, es necesario diseñar customer journeys.

El customer journey es una herramienta que se ha vuelto cada vez más importante para muchas empresas, pues permite comprender los comportamientos complejos de los clientes, así como obtener información sobre sus experiencias para plasmarlas de manera gráfica, ya sea mediante mapas o esquemas, acerca del viaje o experiencia que vive el cliente (Tueanrat, Papagiannidis y Alamanos, 2021).

Tecmilenio ha desarrollado una serie de journeys para los alumnos, dependiendo de la etapa o necesidad que tenga cada uno de ellos, poniendo siempre al centro y como protagonista a la persona. Por ende, debes asegurarte de que esta experiencia tenga momentos inolvidables para que el aprendizador los pueda llevar consigo toda su vida.

El objetivo es que, una vez que el aprendizador haya experimentado el viaje, recuerde todos los momentos en los que participó, catalogándolos como altamente satisfactorios, con el objetivo de que pueda recordarlo para que en el futuro construya y comparta esos momentos con otras personas. A continuación, se muestra el journey general del alumno:



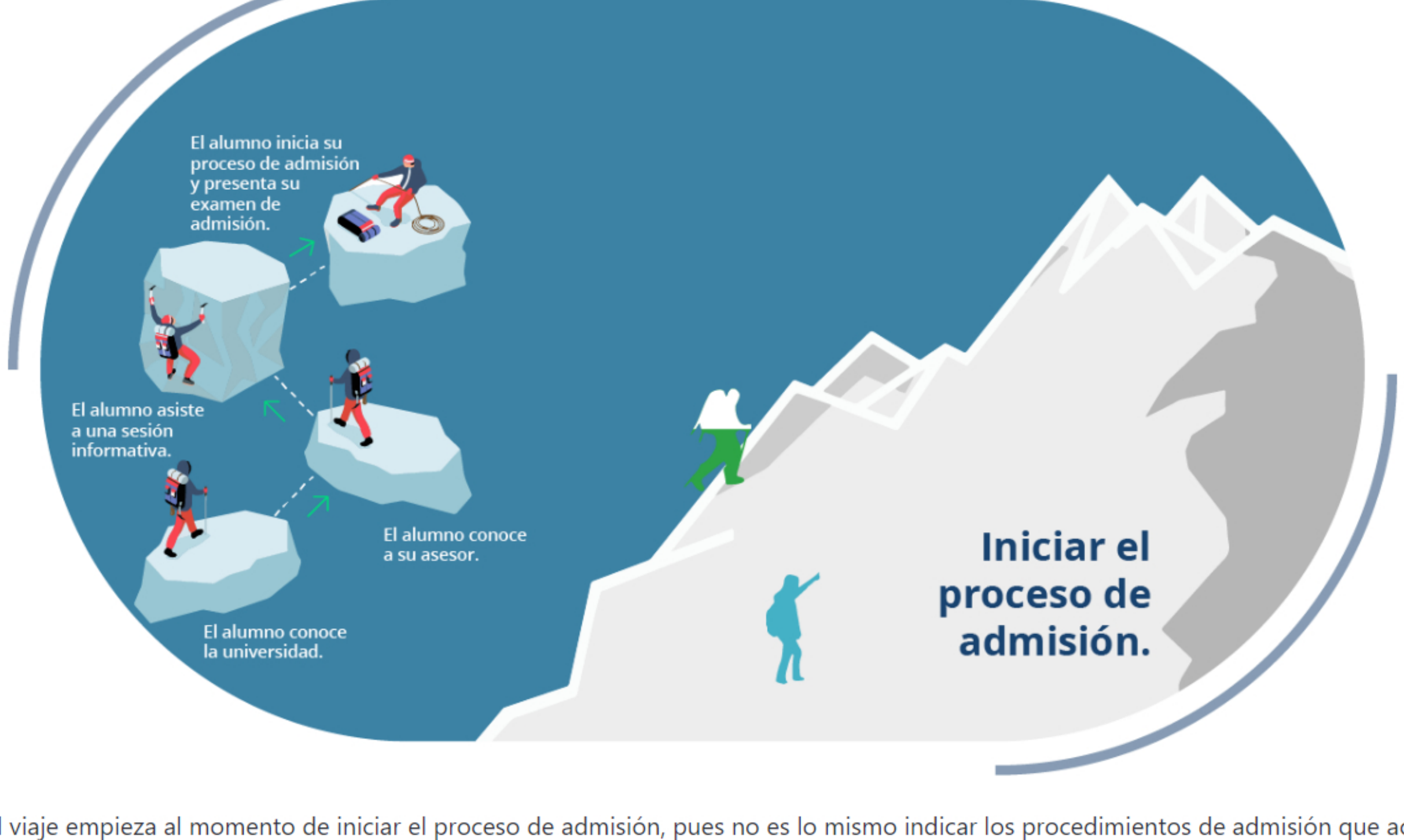
El primer contacto es cuando llega un alumno por primera vez al campus, lo cual debe ser una experiencia satisfactoria y gratificante. ¿Qué debes hacer? Pedir al guardia que sea amable, que le indique cómo llegar a tu lugar de trabajo y que le dé las indicaciones de seguridad pertinentes, ya que una recepción cordial puede significar mucho para nuestros públicos.



El asesor o ejecutivo de Tecmilenio es la primera cara que recibe a nuestros alumnos. Por lo tanto, trata de ser sencillo y amable, y pon en práctica todo lo que has desarrollado en este curso. Recuerda que tu trabajo puede hacer que cambie la vida de una persona para siempre, por lo que con esa responsabilidad debemos atender a cada uno de ellos cuando lleguen al campus.



La información oportuna es muy importante, por tanto, invitar al alumno a asistir a una sesión informativa no es lo mismo que invitarlo a vivir la experiencia. Por ende, sin importar quién imparta la sesión informativa, debes tener siempre presente que no solo es un proceso, ya que tiene que ser una aventura para el alumno.



La segunda mitad del viaje empieza al momento de iniciar el proceso de admisión, pues no es lo mismo indicar los procedimientos de admisión que acompañarlo en el proceso.

Es importante explicarle detalladamente cada uno de los pasos que debe seguir. Asimismo, debes acompañarlo y explicarle cada documento que deba entregarte, sin importar si es físico o digital, ya que esto no debe modificar la emocionalidad de la aventura.



Entregar no es lo mismo que compartir. Recuerda que entregar una propuesta no te deslinda ni desvincula del alumno, sino todo lo contrario, ya que esta propuesta es de ambos (porque representa un ganar-ganar). Por consiguiente, compártela con el alumno y revisa que haya entendido y comprendido lo importante que es para ambos.



Cuando el alumno haya aceptado y pagado su inscripción, celebra con él, ya que serás la persona responsable de hacer de esto un momento importante, puesto que el alumno ya forma parte de la familia Tecmilenio, lo cual es un motivo de celebración.



Aunque habrá alumnos que se inscriban con mucha anticipación y otros que se tarden un poco más, esto generará una oportunidad para seguir en contacto con el alumno mientras llega su primer día de clases.

Por esta razón, hay que estar presentes con el alumno, aun cuando falten meses para ese gran día. A saber, hay diferentes eventos en campus para que el alumno sienta la experiencia de estudiar en Tecmilenio.



El primer día de clases es muy importante, por lo que también es un motivo de fiesta. En este momento te despiden con un "hasta pronto", pasándole la estafeta a tu compañero de la academia para que acompañe al alumno en una nueva aventura, un nuevo journey.

No obstante, mantén siempre el contacto y asegúrate de estar con el alumno el día de su graduación, ya que ese día será importante para ambos.

Los journeys de Tecmilenio

Aunque existe un journey general para todos los aprendedores de Tecmilenio, existe uno específico para cada uno de nuestros públicos, los cuales se enlistan a continuación:

Journey de preparatoria



Journey de profesional



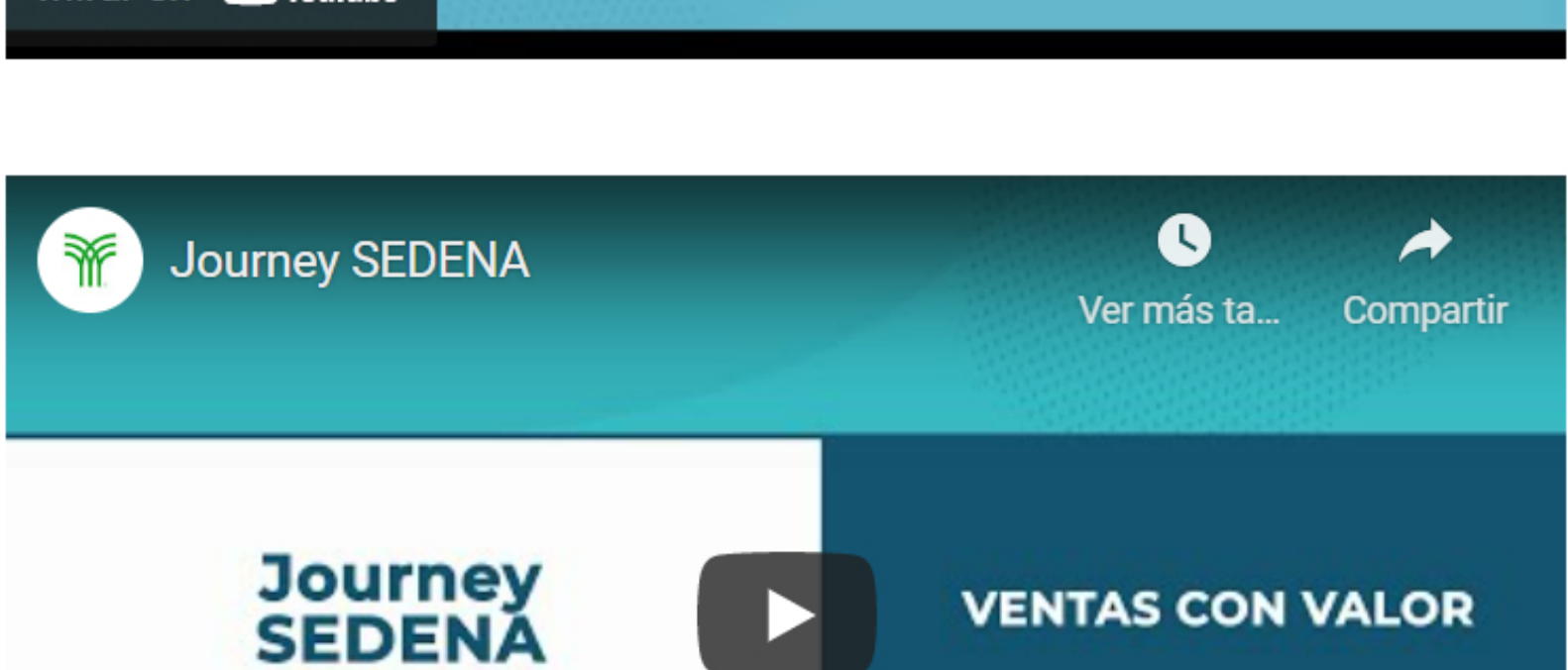
Journey de profesional ejecutivo



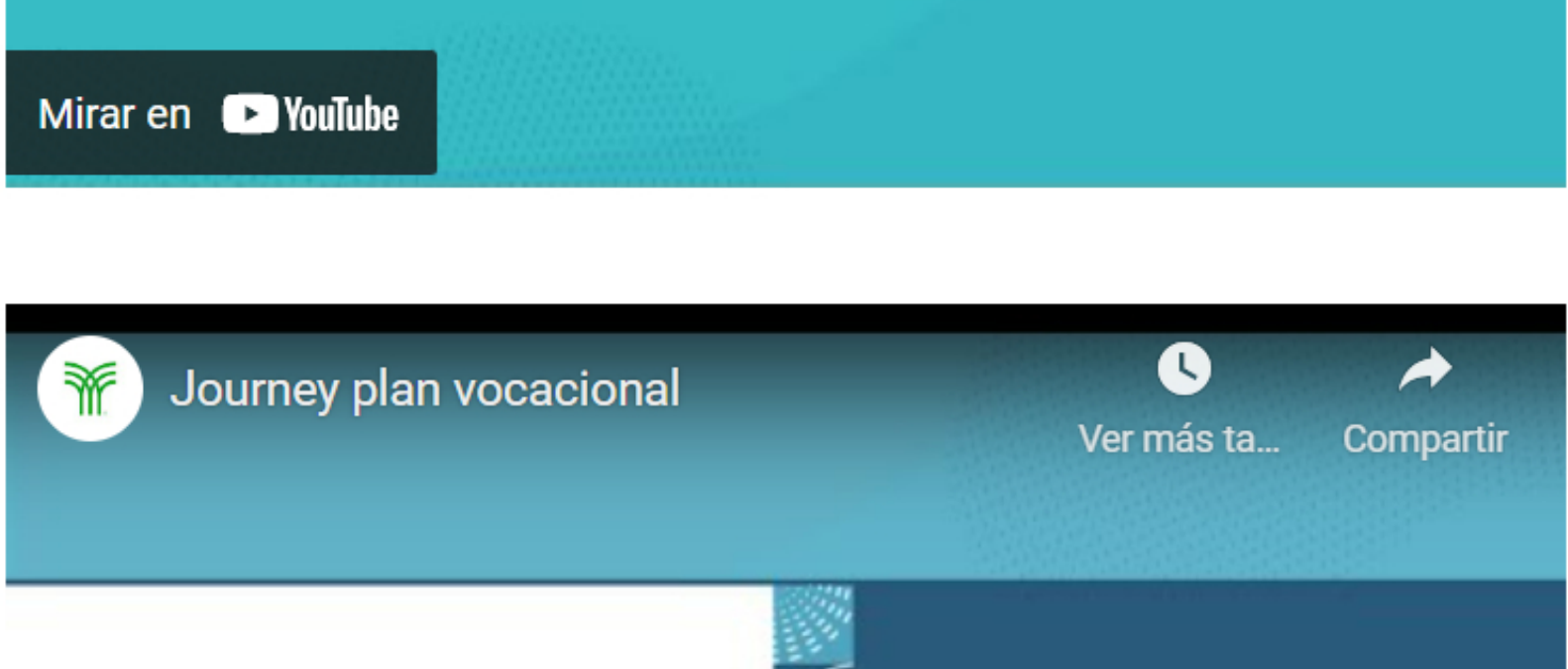
Journey de posgrado



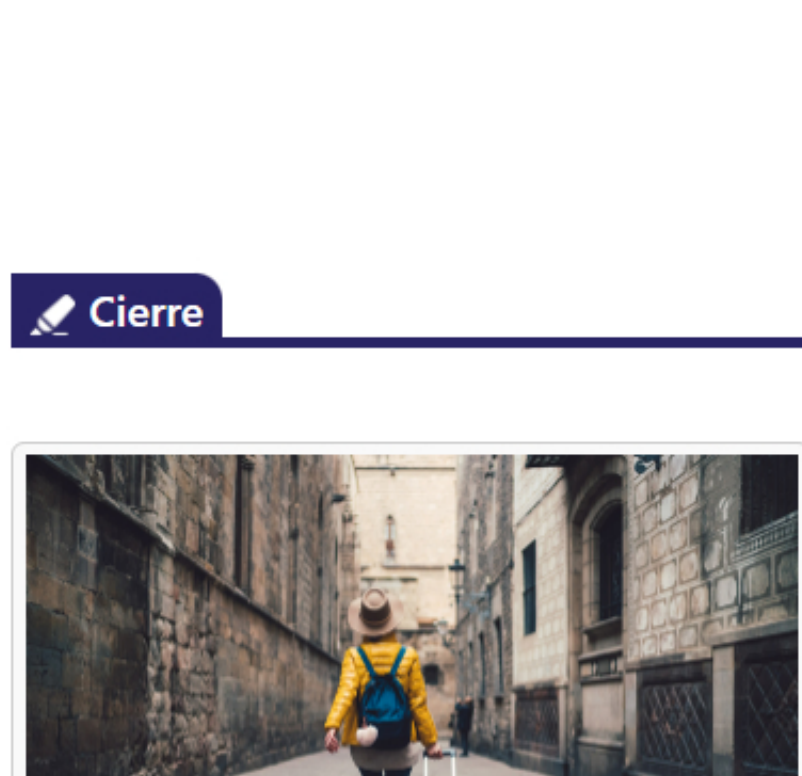
Journey SEDENA



Journey de plan vocacional



Cierre



A la mayoría de las personas les gusta viajar y conocer nuevas personas, lugares, etc., por lo que esta sensación es igual para nuestros alumnos.

Aunque en muchas ocasiones pareciera que puedes conocer todas las instancias por las que atraviesa un alumno, no se le brinda la importancia debida. Por ende, reflexiona por un momento en cada etapa y piensa en lo que puede sentir el alumno en cada una de ellas, entendiendo que cada etapa del journey es nueva para él.

Realiza las siguientes preguntas para empezar tu reflexión:

¿Qué estará sintiendo?

¿Cuál será su expectativa?

¿Qué estará observando?

¿Qué le habrá gustado?

¿Qué no le habrá gustado?

Por cada una de las etapas o momentos del journey, estas preguntas te generarán una gran cantidad de información para que puedas identificar las necesidades del alumno y puedas ayudarle a cumplir sus deseos. Recuerda que esto permitirá que los momentos sean grabados como recuerdos significativos, los cuales crearán historias que nuestros alumnos compartirán con otras personas, brindándole a Tecmilenio el gran reconocimiento que tiene.

Checkpoints

Asegúrate de:

- Entender qué es un customer journey y para qué sirve.
- Conocer los seis journeys de los diferentes niveles académicos de Tecmilenio.
- Comprender cómo puedes identificar las emociones por las que atraviesa el alumno en cada momento o etapa de su journey.

Referencias

- Tueanrat, Y., Papagiannidis, S., y Alamanos, E. (2021). Going on a journey: A review of the customer journey literature. *Journal of Business Research*, 125.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.