



CURSO | SEMIPRESENCIAL

DISEÑA LO QUE EL CLIENTE REALMENTE NECESITA: ENFOQUE JOBS-TO-BE-DONE

CONTENIDO TEMÁTICO

Módulo 1.

Introducción a la teoría de Jobs-to-be-done

- En esta sesión, se presentará la teoría de Jobs-to-be-done, sus conceptos fundamentales y cómo esta perspectiva difiere de los enfoques tradicionales centrados en el producto o el cliente. Se explicará cómo los Jobs-to-be-done se enfocan en las motivaciones subyacentes que llevan a los clientes a "contratar" un producto o servicio.

Módulo 2.

Cómo identificar correctamente un "Job"

- Esta sesión se centrará en las técnicas y metodologías para identificar correctamente los Jobs-to-be-done de los clientes. Se cubrirán temas como entrevistas contextuales, observación del cliente y análisis de datos para descubrir los Jobs reales que las personas están tratando de realizar.

Módulo 3.

Socialización de trabajo: Aprendiendo a identificar Jobs-to-be-done

- En esta sesión, los participantes compartirán y discutirán el trabajo realizado en casa, donde aplicaron las técnicas aprendidas en la sesión anterior para identificar Jobs-to-be-done en diferentes escenarios e industrias. Se proporcionarán comentarios constructivos y se destacarán los puntos clave de aprendizaje.

Módulo 4.

Jobs sociales, emocionales, y de cadena de consumo

- Esta sesión profundizará en los diferentes tipos de Jobs, incluyendo los Jobs sociales (cómo los clientes quieren ser percibidos por otros), los Jobs emocionales (cómo los clientes quieren sentirse) y los Jobs de cadena de consumo (los Jobs que los clientes realizan antes, durante y después de usar un producto o servicio).

Módulo 5.

Jobs vs. Outcomes vs. Necesidades

- En esta sesión, se explorará la diferencia entre Jobs, Outcomes (resultados) y

necesidades. Se discutirá cómo los Jobs-to-be-done se relacionan con los Outcomes que los clientes esperan lograr y cómo difieren de las necesidades tradicionales del cliente.

Módulo 6.

Socialización de trabajo: Aprendiendo a identificar Outcomes

- En esta sesión, los participantes presentarán el trabajo realizado en casa, donde aplicaron lo aprendido en la sesión anterior para identificar y definir los Outcomes asociados con los Jobs-to-be-done. Cada participante compartirá su mapa de Outcomes y recibirá retroalimentación del instructor y de sus compañeros.

Módulo 7.

Mapeo de Jobs (Job Mapping)

- Esta sesión se centrará en la técnica de Job Mapping, que implica crear una representación visual de los Jobs, Outcomes y pasos del cliente en su proceso de decisión y uso del producto. Se mostrarán ejemplos y se realizarán ejercicios prácticos de Job Mapping.

Módulo 8.

El ciclo completo: De la identificación de Jobs al diseño de atributos

- En esta sesión, se cubrirá el proceso completo desde la identificación de Jobs-to-be-done hasta el diseño de atributos de producto alineados con esos Jobs. Se discutirán casos de estudio y se brindarán pautas para traducir los Jobs y Outcomes en características y funcionalidades de productos.

Módulo 9.

Socialización trabajo final

- En esta sesión final, los participantes presentarán sus proyectos finales, aplicando todo lo aprendido durante el curso. Cada grupo compartirá el producto o servicio que diseñaron con base en la metodología de Jobs-to-be-Done. Se proporcionarán comentarios y se discutirán los aprendizajes clave del curso.