

## Workshop Prototipeo

**Profesoras : Gabriela Espinosa A. y Anitza Cabezón Z.**

### INTRODUCCION

Un Prototipo es cualquier tipo de representación de un producto en prueba, desde un modelo de una virtud o cualidad del producto, hasta un ejemplar perfecto. Permite identificar fallas, poner a prueba supuestos y avanzar en el aprendizaje acerca de lo que no funciona bien. El beneficio es que se puede aprender, cambiar y perfeccionar soluciones mucho antes de invertir en tecnología o cambios organizacionales.

¿Para qué sirve prototipear?

- Es una manera eficiente de pensar haciendo.
- Generar un entendimiento común.
- Obtener feedback.
- Fallar rápido y barato.
- Previsualizar el resultado de una idea.
- Refinar un diseño.
- No es lo que verá el cliente cuando se implemente
- El valor está en el contenido (sofisticación ≠ calidad del prototipo)

Considerando lo anteriormente descrito se les presentará en la primera parte del workshop los fundamentos teóricos para seguir rápidamente con la puesta en marcha mediante la metodología de “aprender haciendo”, a través del uso de algunos templates en ejercicios en sala.

### OBJETIVOS

Al finalizar este workshop los participantes serán capaces de comprender e Identificar las ventajas del proceso de prototipeo como etapa necesaria y previa a la de la implementación, en el diseño de Experiencia. Comprenderán los fundamentos básicos del prototipeo, sus tipos más comunes y sus ventajas

Objetivos Específicos:

- Conocer y aprender los Fundamentos básicos del Prototipeo
- Conocer la Perspectiva de los Clientes- expectativas vs percepción.
- Identificar los ciclos y dinámicas humanas propias de las empresas de servicio
- Conocer, entender los principales elementos de un modelo de relacionamiento comprendiendo cuáles son los momentos de verdad con el cliente y los estándares de atención para distintos segmentos de clientes
- Conocer y aplicar herramientas para el desarrollo de la capacidad de atender y resolver de manera efectiva objeciones y reclamos del cliente.
- Entender la importancia de su rol en la experiencia del cliente de Banchile Inversiones y en la instauración de los pilares estratégicos; Foco en el Cliente, Eficiencia, Responsabilidad Social.

### METODOLOGIA Y EVALUACION

- El Workshop se desarrollará mediante una primera parte de clases expositivas que incluyen desarrollo de ejercicios.
- Para apoyar y asegurar la transferencia de los aprendizajes, los alumnos realizarán un trabajo en grupo donde deberán poner en práctica el uso de los templates más comunes en el proceso de prototipeo

## CURRICULUM PROFESORAS

### **María Gabriela Espinosa Aninat - Consultora y Profesora CES**

Ingeniero Comercial, Universidad Adolfo Ibáñez. Master en Dirección y Desarrollo de Servicios (MDS) de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Certificada en The Disney Approach for Quality Service, The Disney Institute. Certificada en Lean Service UAI. Certificada TiSDD, de Marc Stickdorn & Adam Lawrence, en Service Design Doing Essentials.

Profesora e Investigadora del Centro de Experiencias y Servicios de la Escuela de Negocios Universidad Adolfo Ibáñez

Amplia experiencia ejecutiva y directiva en Diseño y Gestión de Experiencias, Modelos de Calidad y Servicio al Cliente, Desarrollo de Personas y Gestión del cambio en empresas de servicio como Lan Airlines, SMU y Citibank. Con experiencia ejecutiva también en travel retail y retail implementando y operando marcas de alta gama Victoria's Secret, MKors, BBW, Mars y MAC en Chile.

Consultora de Empresas y Profesora Invitada del Centro de Desarrollo Corporativo de la UAI.

### **Anitza Cabezón Zazópulos – Consultora**

Diseñadora de Interior con Especialización en Merchandising , Parsons School of Design, New School University, NYC. Master en Dirección y Desarrollo de Servicios (MDS) de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez. Certificada TiSDD, de Marc Stickdorn & Adam Lawrence, en Service Design Doing Essentials, Customer Experience and Innovation Jams.

Coach Ontológico certificado por Newfield Network con especialización en Cuerpo y Movimiento.

Certificada por la Escuela Matriztica de Humberto Maturana en Conversaciones Transformacionales para Organizaciones. Certificada en Fundamentos Apreciativos en IDEAI

Certificado en Lean Service y Six Sigma. Green Belt

Amplia experiencia en Retail, Dirección de Experiencias y Servicios, Desarrollo Organizacional y Gestión del Cambio para grandes empresas tanto Nacionales como Latinoamericanas: Paris (Cencosud), ING, SMU (Unimarc), Falabella, FIF Falabella, Abc-din, Rhein, BBVA, Transbank, Mutual, Colbún, MMA, SII, Ditec, WBM, ACE LATAM, CITSA, Duoc y Sii.