

# CURSO DE ESPECIALIZACIÓN EN **SERVICE DESIGN**

**Campus Miraflores**  
**Inicio: 16 de julio**



El enfoque de productos y diseños centrados en el cliente, ha evolucionado a un enfoque de servicios y diseños pensados en personas o ecosistema de actores involucrados.

Esto implica considerar las necesidades, no solo de los clientes, sino también de los colaboradores, de los inversionistas y de la comunidad, desde la misma concepción y rediseño del servicio.

El diseño de servicios es una disciplina que se enfoca en articular y coreografiar los procesos, tecnologías e interacciones

dentro de sistemas complejos con el fin de co-crear valor para los actores relevantes. En el core de esta disciplina se encuentra la facilitación de equipos interdisciplinarios, el encuadre y re-encuadre de retos estratégicos de diseño, la co-creación y el mantenimiento de una visión clara entre los touchpoints específicos de un servicio y el sistema holístico al cual pertenecen.

De esta forma, el service design complementa el foco en el producto que existe desde el ámbito del UX (User Experience), y el foco en la experiencia del cliente que existe desde el ámbito del CX (Customer Experience), al contribuir al diseño y/o mejora de un ecosistema articulado del servicio como punto de partida.

## OBJETIVOS DEL CURSO:

Este curso le permitirá conocer las bases de la disciplina y el potencial que esta tiene para contribuir al diseño de servicios deseables, rentables y factibles, a través de los siguientes cuatro objetivos claves:

- / Conocimiento de conceptos clave sobre la naturaleza y dinámicas de un servicio.
- / Desarrollo de un pensamiento crítico y creativo al momento de evaluar el desempeño de un servicio y la disciplina del diseño de servicios.
- / Ejercitación de formas de pensar (mindsets) necesarias para el diseño, desarrollo e implementación de un servicio.
- / Noción básica del proceso, métodos y herramientas necesarias para el diseño e implementación de un servicio.



En caso de cancelación de una clase por motivos de fuerza mayor, la clase será reprogramada en la misma frecuencia (día de la semana); en tal caso el curso podría extenderse por una semana adicional.

## INFORMACIÓN GENERAL:

**DURACIÓN:** 8 sesiones, dos veces por semana.

**CAMPUS MIRAFLORES** (Av. Benavides 778)

**Horario:** Martes y jueves de 7:00 p.m. a 10:00 p.m.

**Fecha de inicio:** 16 de julio

### INVERSIÓN

**PRECIO GENERAL:**

S/ 1,400

**PRECIO CORPORATIVO** (3 inscritos a más):

S/ 1,316

**PRECIO PREFERENCIAL** (-15% hasta el 1 de julio):

S/ 1,190

**PRECIO COMUNIDAD ISIL** (-20%):

S/ 1,120

## DOCENTE:



### Renzo Vallejo

Actualmente trabaja como service designer en Designit (Lima), una consultora global de diseño estratégico y cofundador de Service Design Lima, un ecosistema de aprendizaje alrededor del diseño de servicios. Es Bachiller en Comunicación por la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (Perú) y Master of Arts en Digital Experience Design por la escuela de innovación digital Hyper Island (Inglaterra).

Cuenta con más de 8 años de experiencia explorando cómo diseñar relaciones significativas entre personas, productos y servicios. Ha participado en proyectos para rubros tan variados como la banca, educación, seguros, automotriz, salud, bienes de consumo masivo, construcción, hotelería, retail, y medios de comunicación.

## BENEFICIOS DE LLEVAR LOS CURSOS CORTOS DE ISIL EDUCACIÓN EJECUTIVA:



**MATERIAS  
PUNTALES**



**DOS VECES  
POR SEMANA**



**CURSOS  
INTENSIVOS**

### INFORMES E INSCRIPCIONES:

T.: (01) 706-0000 | Anexos: 4303 / 4300

ee@isil.pe | [isil.pe/cursos](https://isil.pe/cursos)

ISIL CAMPUS MIRAFLORES: Av. Benavides 778

**ISIL** / EDUCACIÓN  
EJECUTIVA