

PROGRAMA

Experto en Customer Experience Management

Duración 120 horas

Formación Online Tutorizada



Domina las bases, metodologías y herramientas de la gestión de la Experiencia de Cliente

Customer Experience es una nueva disciplina que está revolucionando el concepto de calidad y de la relación con los clientes. En el contexto actual, con un cliente cada vez más exigente, digital y “empoderado” se posiciona como uno de los **factores críticos para las organizaciones** que quieren ser sostenibles y competitivas en todos los sectores de actividad.

Cuando una compañía supera las expectativas de sus clientes y les ofrece una experiencia memorable y diferenciadora, **multiplica su rentabilidad y valor**. La Experiencia de Cliente es una realidad para la que las empresas, demandan cada vez más **profesionales cualificados y preparados**.

El nuevo Programa Experto Customer Experience Management de AEC profundiza en los principales conceptos relacionados con la Experiencia de Cliente dotando a los alumnos del **conocimiento, de las herramientas y de las metodologías** necesarias para consolidarla dentro de la organización. Con este programa lograrán entender la relación entre procesos, tecnología y personas de la organización y la creación de experiencias inolvidables para los clientes.

En definitiva, se convertirán en **profesionales capaces de gestionar e implementar la Experiencia de Cliente** en sus organizaciones. Sabrán diseñar y mejorar las vivencias de sus clientes, innovando y generando relaciones más profundas para fidelizarlos y aumentar su valor.



Objetivos

Los participantes en el Programa Experto Customer Experience Management adquirirán el conocimiento, metodologías y las bases necesarias para **gestionar e implementar la Experiencia de Cliente** en su organización. Los objetivos específicos de este programa son:

- ✓ Adquirir el **conocimiento y las habilidades necesarias** para saber gestionar la Experiencia de Cliente en cualquier organización.
- ✓ Dominar la metodología, diseño e implantación del **Customer Journey**.
- ✓ Aplicar los principios, herramientas y operativas Customer Experience para **llevar al cliente al centro de la compañía**.
- ✓ Conocer las **métricas de Experiencia de Cliente** y saber seleccionar las que mejor se adaptan a tu organización.
- ✓ Dominar las actividades necesarias para conseguir la **Transformación Cultural** y aprender a definir una hoja de ruta adaptada a tu compañía.
- ✓ **Demostrar el valor de la Experiencia de Cliente** y conseguir el compromiso con el proyecto de los principales protagonistas del despliegue.

Obtendrás un Diploma con el reconocimiento de la Asociación Española para la Calidad y tendrás acceso sin coste a la **Titulación propia AEC Experto en Customer Experience Management**.

Dirigido a

Nuestro Programa Experto Customer Experience Management está dirigido a profesionales que ocupan una posición en Experiencia de Cliente o que tienen potencialidad de ocuparla por la gran demanda existente en las empresas.

En particular:

- ✓ Responsables y técnicos de **Experiencia de Cliente**.
- ✓ Responsables y técnicos de **Calidad**.
- ✓ Responsables y técnicos de **Marketing**.
- ✓ Responsables y técnicos de **Gestión y Atención Cliente**.
- ✓ Responsables de gestión **comercial**.
- ✓ **Consultores** especializados.
- ✓ **Gerentes y directores** de PYMES con visión cliente.



Titulación

Una Titulación AEC, para los mejores profesionales de la Experiencia de Cliente.

Con el Programa Intensivo Customer Experience Management, AEC Formación te ofrece la posibilidad de acceder a la **Titulación Propia AEC Experto Customer Experience Management** sin coste añadido.

La Titulación propia AEC Experto Customer Experience Management es el reconocimiento de la AEC que garantiza que el alumno ha adquirido los conocimientos necesarios para la gestión de la Experiencia de Cliente. Una Titulación avalada por nuestros **más de 50 años de experiencia formando profesionales.**

Metodología de Formación

La **metodología online tutorizada** del Programa Experto Customer Experience Management está desarrollada con numerosos contenidos digitales que favorecerán una **experiencia formativa amena y de aplicación directa** en cualquier organización. La tutorización del curso actúa como apoyo principal al autoestudio para favorecer, junto a la realización de ejercicios, el correcto aprendizaje de todos los conceptos.

Los alumnos contarán con:

- ✓ Un **aula virtual** en la que se ordenan los contenidos teóricos en un formato amigable y fácil de interiorizar.
- ✓ **Contenidos teóricos apoyados por vídeos explicativos** de los principales conceptos para una mayor asimilación.
- ✓ **Numerosos ejercicios** de apoyo para consolidar los principales conceptos.
- ✓ **Presentación de casos y problemas reales** de las empresas y posibles soluciones definidas.
- ✓ **Videoconferencias o webinars participativos** en los que se puedan compartir los conocimientos de los expertos técnicos.
- ✓ **Pruebas de evaluación** para superar cada uno de los módulos.
- ✓ Prueba de **evaluación para obtener la Titulación propia AEC Experto en Customer Experience Management.**

El Programa Experto Customer Experience Management también está disponible en modalidad Incompany, a la medida en su empresa.



Dirección del curso y tutorización

El profesorado de nuestros programas formativos ha sido seleccionado respondiendo a su conocimiento especializado y a su experiencia profesional en sus áreas de conocimiento.



Silvana Buljan

Socia-fundadora de Buljan & Partners, empresa referente en Customer Experience y Customer Centricity, con presencia en España, Portugal y Alemania.

Ha participado en la implementación de proyectos Customer Experience y Customer Centricity en empresas líderes como BMW Group, Lufthansa, Sanitas, Vocento, SAGE, Lexus...

Es ponente/conferenciante internacional en su área de especialización: Customer Experience Excellence Summits KP Morgan, Customerthink, CRM Idol Primary Judge y Customer Futures entre otros.

"Thought leadership" en foros de excelencia y mentora PWN para Customer Centric Management.

Disponemos de un equipo de técnicos expertos en la materia de formación, que actuarán como tutores del curso, dinamizándolo, haciendo un seguimiento de los alumnos y resolviendo dudas.



Programa Experto en Customer Experience Management

MÓDULO 1: Principios, metodologías y valor del Customer Experience

- ♥ La Experiencia de Cliente como estrategia de la compañía.
- ♥ Customer Journey: metodología, diseño e implantación.
- ♥ Programas de Voz del Cliente (VoC).
- ♥ Herramientas, mejores prácticas y casos de éxito.
- ♥ Alta Dirección y retorno de la Experiencia de Cliente.
- ♥ Marca y Experiencia de Cliente.
- ♥ Liderazgo estratégico CEM, Innovación y tendencias de éxito.

MÓDULO 2: Métricas y Operativa CX

- ♥ Omnicanalidad y tecnología: integración de la visión cliente en procesos, sistemas y tecnología.
- ♥ Transformación Digital y Customer Experience.
- ♥ Métricas estratégicas de Experiencia de Cliente. Métricas emocionales.
- ♥ Métricas de Experiencia de Cliente: nivel transaccional.
- ♥ Customer Experience Reporting.

MÓDULO 3: Despliegue y Cultura CX

- ♥ Modelos organizativos Customer Experience y Governance dentro de la empresa.
- ♥ Cultura Customer Experience: alineación de la estrategia con la misión, visión y valores internos.
- ♥ Compromiso de los empleados con la Experiencia de Cliente: sensibilización y gestión de la experiencia de empleado.
- ♥ Masterplan de Transformación Cultural y despliegue en la organización.
- ♥ Talento Customer Experience: identificación y desarrollo.
- ♥ Gestión del cambio CX: impulsos, resistencias y factores críticos de éxito.

El contenido de este programa ha sido desarrollado con el equipo de Buljan & Partners, consultora experta desde hace más de 10 años en Customer Centric Management y Customer Experience. AEC realiza la revisión técnica y la tutorización para asegurar la correcta pedagogía y aprendizaje de conceptos.



Convocatoria y precio

Programa Experto: **120 horas.**
Modalidad: **Online Tutorizada**

Próximas convocatorias:

- **27 de febrero de 2018 al 20 de julio de 2018**
- **24 de mayo de 2018 al 7 de noviembre de 2018**
- **25 de octubre de 2018 al 21 de marzo de 2019**

Precio: 1.650 € (IVA no incl.)

Precios Socios: 1.320 € (IVA no incl.)

2ª Inscripción corporativa y siguientes en la misma convocatoria 10% dto.

Este curso cumple los requisitos para bonificarse a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, la AEC realiza gratuitamente las gestiones necesarias, si así lo solicitas.

Otros datos de interés

Formas de pago: Tarjeta de crédito y transferencia bancaria.

Formación Incompany: Si deseas formar a varias personas de tu organización, consulta la posibilidad de realizar esta formación a medida, así como diseñar y desarrollar el Plan de Formación más adecuado a las necesidades de tu organización.



Boletín de Inscripción

Rellena y envía por Fax: 915 765 258 / e-mail: for@aec.es

Programa Experto en Customer Experience Management

- Socio de la AEC: 1.320€ (+ IVA)
- No Socios de la AEC: 1.650 € (+ IVA)

Fecha de convocatoria:

Datos del Alumno

Apellidos:

Nombre:

Empresa:

N.I.F.:

Cargo:

e-mail:

¿Tiene alguna discapacidad? SI NO

¿Es socio de la AEC? SI NO

Datos de Facturación (cumplimentar sólo si no coincide con los datos indicados arriba)

Empresa: C.I.F/N.I.F.:

Dirección: C.P.:

Localidad: Provincia:

Teléfono: Fax:

E-mail:

Este curso cumple los requisitos necesarios para poder ser BONIFICADO a través de la FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FUNDAE).

Solicito la gestión GRATUITA de la bonificación de este curso

Solicito pago fraccionado sin intereses

Fecha y Firma:

** El importe del curso se puede abonar en su totalidad al comienzo del curso o mediante pagos fraccionados sin intereses. El acceso al material formativo se realizará previo pago del mismo.*

Marque esta casilla si desea que sus datos sean omitidos en posteriores comunicaciones sobre actividades organizadas por la AEC. Todos sus datos serán tratados acorde con los términos de la Ley Orgánica 15/99 del 13 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados a la AEC se incorporan a un fichero con el fin de gestionar su inscripción, así como para informarle de las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés en el caso que nos autorice. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por carta o fax a la AEC c/ Claudio Coello 92 – 28006 Madrid Fax: 915 765 258. La AEC asegura la confidencialidad de los datos aportados, garantizando que no serán cedidos a terceros ajenos a la AEC.



Formación AEC

muy cerca de ti

Para cualquier información que necesites sobre programas formativos, modalidades, inscripciones o soluciones a medida ponte en contacto con nosotros a través del medio que prefieras:

 for@aec.es

 **912 108 120/ 912 108 121**

 www.aec.es

