AEC
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

PRESENCIAL

CX Experiencia de Cliente

Taller especializado Customer Journey

GS/GE/0572

FINALIDAD DEL CURSO

Customer Experience es una nueva disciplina que está revolucionando el concepto de calidad de servicios, el marketing y la experiencia en el punto de venta. En la actualidad se ha convertido en uno de los factores diferenciales en compañías líderes, sostenibles y competitivas en todos los sectores de actividad.

Las **experiencias que deseamos entregar** a nuestros clientes no son fruto del azar, sino que pueden y deben diseñarse. Es en este punto, donde nace la **metodología Customer Journey** o pasillo del cliente, cuya finalidad es la de considerar lo vivido por parte de nuestros clientes, en todas sus interacciones con nuestra compañía o puntos de contacto, como **elemento fundamental para el diseño de la relación** que deseamos de mantener con los mismos.

La finalidad del taller es ahondar en diseño de experiencias memorables a partir de la herramienta Customer Journey y obtener una visión general y práctica de cómo la disciplina de Experiencia de Cliente puede transformar nuestros negocios y hacerlos más competitivos.

OBJETIVOS:

- Conocer los aspectos clave de uso y aplicación de la herramienta Customer Journey para diseñar una Experiencia de Cliente óptima.
- Dominar, mediante la práctica, la herramienta Customer Journey para comenzar a aplicarlo en cualquier tipo de organización.
- Identificar los principales puntos de contacto (touch-points) que conforman un Customer Journey.
- Conocer casos de éxito de diferentes compañías en Customer Journey.
- Aprender cómo medir y evolucionar el Customer Journey.
- Sensibilizarse para considerar al cliente como eje central de nuestros negocios (Customer Centric).

En definitiva, aprender a hacer realidad nuestra estrategia de clientes, a través de la **aplicación de la metodología Customer Journey**, transformando nuestros procesos y garantizando la consistencia de la experiencia de nuestros clientes con nuestra proposición de valor.

DIRIGIDO A:

- Directivos y especialistas en Experiencia de Cliente, Calidad, Marketing.
- Directivos y especialistas en Ventas, Gestión y Atención a Clientes.
- Gerentes y directores de Pymes.

DIRECCIÓN DEL CURSO

D. Javier Gallardo. Director Experiencia de Cliente y Control de Operaciones. Sage

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas, Licenciado en Economía y Master en Calidad por la Universidad Carlos III de Madrid.

Más de 15 años de experiencia fomentando que todas las actividades, proyectos y estrategia de la organización consideren a los clientes como parte fundamental y básica para el aumento de la competitividad y la optimización de resultados.

La estrategia Sage orientada a clientes, se ha visto reconocida por multitud de premios, entre los que destacan:

Premio CEX 2011. Proyecto: Conectando emocionalmente con cada cliente. IEC (Índice de Experiencia de Cliente). Premio Madrid Excelente 2013. Premio CRC de Oro 2015, mejor proyecto de experiencia de clientes en un contact center.

Profesor experto en múltiples escuelas de negocio. ESIC – ICEMD y EOI. Profesor asociado Universidad Carlos III de Madrid. Conferenciante en multitud de eventos relacionados con Marketing y Customer Experience.

→ Domina la metodología Customer Journey y aprende a diseñar una Experiencia de Cliente óptima.

FECHAS

15 de Marzo de 2018
27 de Junio de 2018
14 de Noviembre de 2018

LUGAR DE CELEBRACIÓN

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
PARA LA CALIDAD
C/ Claudio Coello, 92
28006 Madrid
Tfno.: 915 752 750. Fax: 915 765 258
www.aec.es - for@aec.es
Metro: Núñez de Balboa, Rubén Darío
Autobuses: 9, 19, 51, 89, 5, 14, 27, 45, 150

HORARIOS

Duración: 8 horas lectivas

Mañana de 09.00 a 13.30 h

Almuerzo de trabajo
de 13.30 a 15.00 h

Tarde de 15.00 a 18.30 h

+ info o **inscripción online** en **www.aec.es**

AEC
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

Para cualquier duda o consulta llamar al **912 108 120 / 21**

Además, consulta en nuestra web otros programas formativos: **www.aec.es**

AEC
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

PRESENCIAL

CX Experiencia de Cliente

Taller especializado Customer Journey

PROGRAMA

1. **Introducción y estrategia de la Experiencia de Cliente**
   - El concepto de Experiencia de Cliente. Diferencia entre satisfacción y experiencia.
   - La economía de la experiencia: La incorporación de la experiencia en el proceso de creación de valor.
   - Funcionamiento de la Experiencia de Cliente.
   - Cultura de Experiencia de Clientes. La experiencia es entregada por personas a personas. Empresas centradas en el cliente. Casos de éxito.
2. **La Voz del cliente: el input básico para la elaboración del Customer Journey**
   - La Voz del Cliente como base para el diseño de experiencias.
   - Principales herramientas para capturar la voz del cliente.
   - El impacto de la VoC en los diferentes roles, factores de éxito de implantación de un programa de VoC.
3. **Diseño de Experiencias. Customer Journey**
   - Conceptos clave para la elaboración del Customer Journey: puntos de contacto, momentos de la verdad, customer persona, etc.
   - Fases para la elaboración del Customer Journey: Alcance, customer persona, mapeo (identificación de puntos de contacto), identificación de KMOTS (key moments of truth – momentos de la verdad), diseño de experiencias y medición de Customer Journey.
   - Caso práctico: elaboración de un Customer Journey mediante un ejemplo práctico en el que aplicar la metodología vista con anterioridad.
4. **Medición, análisis y mejora del Customer Journey**
   - Voz de la experiencia de clientes. Input para la medición y evolución del Customer Journey.
   - Los economics de la experiencia. Resultados del desarrollo e implantación de una estrategia Customer Journey.

CUOTAS DE INSCRIPCIÓN

Socios AEC: 395 € + 21% IVA
Otros: 495 € + 21% IVA

La cuota de inscripción incluye el material docente y el almuerzo de trabajo.

→ **Inscripciones corporativas:** Sobre la cuota de inscripción, para el 2º inscrito y siguientes: 20% de descuento.

→ **Formación In Company:** Opción de formación a medida en su empresa. Solicite información sin compromiso.

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN | Cumplimentar el boletín y enviar por email a for@aec.es o bien por fax al 915 765 258

Taller especializado Customer Journey. GS/GE/0572 | ☐ 15 de Marzo de 2018 ☐ 27 de Junio de 2018 ☐ 14 de Noviembre de 2018

Datos del alumno / Datos de facturación

NOMBRE Y APELLIDOS			
C.I.F./N.I.F	EMPRESA		CARGO
DIRECCIÓN			LOCALIDAD
PROVINCIA	C.P.	TELÉFONO	FAX
¿ES SOCIO DE LA AEC? SÍ ☐ NO ☐ Discapacidad Sí ☐ No ☐	E-MAIL		

La inscripción definitiva será confirmada por la AEC una semana antes del inicio del curso, pudiendo anularse el mismo si no se alcanza un número mínimo de asistentes.

La AEC realiza gratuitamente las gestiones para la **bonificación de este curso a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.**

☐ **Sí, solicito la gestión de la bonificación**.

☐ 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 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados por 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 de 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.

AEC
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD