

Despliegue de la Cultura Customer Experience | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte.

FINALIDAD

Transforma la cultura de tu empresa y oríentalas al cliente con indicadores que lo evidencien

Customer Experience (Experiencia de Cliente) es una nueva disciplina que está revolucionando el concepto de calidad de servicios, el marketing y la experiencia a lo largo del ciclo de vida de los clientes. En la actualidad se ha convertido en uno de los factores críticos diferenciales en compañías líderes, sostenibles y competitivas en todos los sectores de actividad.

Conseguir poner al cliente en el centro de la toma de decisiones de todas las áreas de la compañía, requiere un **cambio disruptivo**. Precisa generar **interés y compromiso a todos los niveles**, implicando a **la dirección** como ejemplo e impulso del cambio y convirtiendo a los **empleados en “embajadores” de la nueva cultura** y encargados de que se materialice en todos y cada uno de los contactos con él.

Para anclar un **proyecto de Transformación Cultural Customer Experience**, es necesario entender la identidad y evolución de la empresa, las creencias activas y pasivas que operan en la resistencia al cambio y los motivadores que apoyan la transformación. Para consolidar este proyecto es imprescindible desarrollar una **Experiencia de Empleado** positiva, que genere el verdadero compromiso con la empresa y se traduzca en la mejor Experiencia de Cliente.

El curso especializado de Transformación Cultural Customer Experience proporciona una **hoja de ruta** para asegurar que la orientación hacia el cliente cuenta con el compromiso de todos los implicados.

La cultura Customer Centric es la mejor garantía de que la estrategia en Experiencia de Cliente se lleva a cabo con el respaldo de toda la compañía y sólo a través de ella llegaremos a crear experiencias diferenciales y memorables, de nuestros empleados hacia nuestros clientes.

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

Tras la realización de este curso, el alumno:

- > Conocerá los aspectos clave, las implicaciones y ventajas de ser una empresa orientada al Cliente (Customer Centric).
- > Aprenderá a diagnosticar el nivel de partida de su organización para que la transformación Customer Centric se desarrolle según las necesidades particulares de su empresa.
- > Dominará las actividades necesarias para conseguir la Transformación Cultural y aprenderá a definir una hoja de ruta adaptada a su compañía.
- > Sabrá cómo conseguir el apoyo de todas las personas de la organización para hacer realidad la Experiencia de Cliente.

En definitiva, sabrá como **transformar la Cultura de su empresa y orientarla al cliente**, con indicadores que así lo evidencien.

Los participantes en el programa recibirán un **Diploma** con el **reconocimiento de la Asociación Española para la Calidad en Despliegue de la Cultura Customer Experience**.

DIRIGIDO A

Nuestro **curso especializado en Despliegue de la Cultura Customer Experience** 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:

- > Directivos y responsables de Calidad, con responsabilidad o interés en la orientación al cliente de sus compañías.
- > Directivos y responsables de Experiencia de Cliente.
- > Directivos y responsables RRHH y Gestión del Talento, con objetivos de transformación cultural.
- > Directivos y responsables de Marketing, Gestión y Atención Cliente, Ventas, Producto / Servicio.



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es

QAEC
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

Despliegue de la Cultura Customer Experience | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte.

Coaches y mentores de transformación cultural.

- > Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

METODOLOGÍA

La **Formación en Directo AEC** es una nueva metodología basada en las clases presenciales pero trasladadas al entorno virtual. **La tecnología permite “ofrecer y recibir clase”** te encuentres donde te encuentres... sin necesidad de desplazarte, facilitando la interacción y la sensación de inmediatez y cercanía.

Una formación que integra a la perfección las clases en directo de los expertos, con la práctica y la permanente colaboración entre los participantes:

- > **Clases en directo**, prácticas e interactivas, impartidas por nuestros expertos en la materia.
- > **El profesor** combina la exposición del contenido con ejercicios y/o dinámicas de grupo, sobre casos reales, potenciando la práctica.
- > La clase está diseñada para **favorecer la interactividad entre el profesor y alumnos** favoreciendo la resolución de dudas y el intercambio de experiencias entre profesionales.
- > Las clases en directo están integradas con nuestro **Aula Virtual** donde, adicionalmente, estarán disponibles los **materiales didácticos** en formato fácil de interiorizar y descargables; y **otros ejercicios y evaluaciones** necesarios para afianzar los conocimientos.

Tras la finalización, los alumnos recibirán el **certificado de aprovechamiento del curso** en formato digital.

Este Programa también está disponible en **modalidad In Company**, formación a medida para tu empresa.

PROFESORES

- > **Martin Reed.** Coach en Buljan & Partners Consulting

PROGRAMA

Un programa especializado, para conseguir el Despliegue Customer Experience y la Transformación Cultural en todo tipo de organizaciones, sea cual sea el punto de partida.

MÓDULO 1: CULTURA CUSTOMER CENTRIC: VALOR Y DIFERENCIA

- > Qué significa ser una empresa Customer Centric para los diferentes grupos de interés: clientes, empleados y partners.
- > Integración de la transformación digital y la orientación customer centric en un proyecto coherente y consistente.
- > Diseño conceptual de la cultura Customer Centric: integrar la historia, la identidad, los valores y las creencias actuales de la compañía con la visión cliente.
- > Papel del Customer Experience Manager: ubicación, rol y liderazgo en la evolución hacia una cultura centrada en el cliente.

MÓDULO 2: ESCENARIOS DE CAMBIO PARA LA TRANSFORMACIÓN CULTURAL

- > Escenario 1: Alto apoyo dirección e interno: Planificación y gestión de la transformación cultural Customer Centric.
- > Escenario 2: Bajo apoyo dirección – alto apoyo interno: proceso y recursos para la sensibilización de la dirección.
- > Escenario 3: Alto apoyo dirección – bajo apoyo interno: experiencia de empleado y desarrollo del talento Customer Centric para conseguir compromiso.
- > Escenario 4: Bajo apoyo dirección – Interno: viabilidad y concienciación hacia la transformación.

MÓDULO 3: HOJA DE RUTA HACIA EL DESPLIEGUE Y LA TRANSFORMACIÓN CULTURA CLIENTE

Cada participante podrá elaborar para su empresa o iniciativa de cambio un plan de acción que incluya:

- > **Valoración:** conocer el nivel de madurez de su empresa para la Experiencia de Cliente y qué escenario de transformación refleja mejor su situación actual.



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

Despliegue de la Cultura Customer Experience | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte.

- > **Definición:** elaboración del Master Plan de transformación cultural con los proyectos, cuadro de mando y “actores del cambio” implicados.
- > **Despliegue:** implantación, estrategia de comunicación, gestión de las resistencias y apoyos en cada fase del viaje del cambio.
- > **Consolidación:** caso de éxito interno, consolidar hábitos y equipos líderes del cambio, atracción y fidelización de talento a través de la cultura.

MÓDULO 4: CASO DE ÉXITO EN DESPLIEGUE Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL CUSTOMER CENTRIC

- > Contaremos con la ponencia de una empresa referente en la transformación cultural Customer Centric que nos detallará las claves de su caso de éxito.



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

Además, puedes consultar en nuestra web
otros programas formativos www.aec.es