

Despliegue de la Cultura Customer Experience | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. *Aprovecha la Oferta "AEC Reimpulsa EQUIPOS": -50% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

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.
- > 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.



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

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



Despliegue de la Cultura Customer Experience | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. *Aprovecha la Oferta "AEC Reimpulsa EQUIPOS": -50% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

- > **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.
- > **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