

Digital Customer Experience | En DIRECTO / PRESENCIAL

Tus clases ahora en DIRECTO o PRESENCIAL, como prefieras. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

FINALIDAD

Conoce las principales tendencias en digitalización y genera en tus clientes buenas experiencias en entornos digitales

Mejorar la **Experiencia de Cliente** es uno de los grandes retos y **oportunidades de la transformación digital** de las empresas.

Está en auge el nuevo perfil del consumidor: el **cliente digital**. Este nuevo perfil ha incorporado y adoptado las tecnologías digitales para facilitar su vida y la forma de relacionarse con las marcas y su entorno. **Comprender este nuevo contexto** es un punto de partida importante para que las empresas puedan adaptarse y desarrollar relaciones duraderas y adaptadas a las necesidades de los clientes.

Entender como **están cambiando las expectativas, hábitos y comportamientos** de clientes, junto con el conocimiento de los nuevos entornos digitales permite identificar las necesidades y oportunidades para **desarrollo de la relación y la experiencia digital** de los clientes.

Este curso se podrá seguir tanto en modalidad «EN DIRECTO» como «PRESENCIAL».

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

Los participantes en el **Curso Especializado Digital Customer Experience** lograrán:

- > Saber construir un **plan de desarrollo de la relación y la experiencia digital** de los clientes, identificando los principales tecnologías y touchpoints digitales.
- > Aprender a elaborar el **Mapa del ecosistema de canales** digitales y tradicionales de cualquier tipo de organización, poniendo foco en la importancia de las redes sociales (**Social Customer Journey**).
- > Profundizar en las expectativas de los **clientes digitales, sus actitudes y patrones** de uso de canales digitales.
- > Identificar las claves para **generar buenas experiencias en entornos digitales**.
- > Dominar la metodología, diseño e implantación del **Customer Journey digital**.
- > Entender las **estrategias de digitalización** y los beneficios del desarrollo de la relación digital con los clientes.
- > Conocer las **principales tendencias** en digitalización y entender como la adopción de las tecnologías transforma los hábitos y comportamientos de los clientes.



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

DIRIGIDO A

El **curso especializado Digital 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.
- > Directivos y especialistas de Experiencia de Cliente.
- > Directivos y responsables de Marketing.
- > Directivos y especialistas en Innovación.
- > Directivos y responsables de Gestión y Atención Cliente, Ventas, Producto/Servicio.
- > Consultores de Organización y Procesos.
- > Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.



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

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

Digital Customer Experience | En DIRECTO / PRESENCIAL

Tus clases ahora en DIRECTO o PRESENCIAL, como prefieras. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

ESTE CURSO SE PODRÁ SEGUIR TANTO EN MODALIDAD «EN DIRECTO» COMO «PRESENCIAL».

METODOLOGÍA

Nuestras aulas y nuestra tecnología permiten “**ofrecer y recibir clase**” te encuentres donde te encuentres...**presencialmente** en nuestra sede, o desde tu **casa u oficina**, sin necesidad de desplazarte, siempre facilitando la interacción y la sensación de inmediatez y cercanía.

Nuestra formación está impartida por una selección de los **más destacados profesionales** de la materia, 100% **activos** en la disciplina que imparten, garantizando que el programa responda y se adecúe a la realidad de la actividad y de las empresas y organizaciones actuales.

El enfoque didáctico combina la asimilación del marco **conceptual** de la disciplina, su aplicabilidad en **casos** de éxito y **talleres** participativos individuales y grupales, haciendo del programa una experiencia dinámica, práctica y rica en experiencias.

Una formación que integra a la perfección el conocimiento de los expertos, con la práctica y la permanente colaboración entre los participantes:

- > 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 y los contenidos están integrados 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 con un código QR para favorecer su trazabilidad y autenticidad.

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

PROFESORES

- > **Tomasz Smardzewski**. Fundador Whiteboard Digital

PROGRAMA

MÓDULO 1 – 4H

- > Introducción y contexto
 - > Cliente Digital
 - > Nuevas expectativas, comportamientos
- > Rol de experiencia de cliente en transformación digital
 - > Nuevas tecnologías y tendencias
 - > Innovación y diseño de experiencias digitales
- > Omnicanalidad
 - > Touchpoints digitales
 - > Experiencias multicanales

Caso Práctico: Customer Journey: caso mejora de experiencia de cliente vía digitalización

MÓDULO 2 – 4H

- > Experiencia de compra digital
 - > Expectativas clave de clientes



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

Digital Customer Experience | En DIRECTO / PRESENCIAL

Tus clases ahora en DIRECTO o PRESENCIAL, como prefieras. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

Tendencias y buenas practicas

- > Experiencia con el servicio digital
 - > Nuevas tecnologías y tendencias
 - > Innovación y diseño de experiencias digitales
- > Engagement con el cliente digital
 - > Rol de personalización
 - > Mejores prácticas en personalización
 - > Tecnologías para la personalización

Caso Práctico:

- > Mapeo de datos para vista 360 del cliente
- > Automatización de customer journey



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

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