

Digital Customer Experience | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. * -20% socios y -25% ERTes, desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
En Directo	8 horas	350,00€ + I.V.A.	280,00€ + I.V.A.	03/02/2022 04/02/2022	AEC Horario: 9 a 13h

* -20% socios y -25% ERTes, desempleados y autónomos con baja actividad.

* -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

Bonificación máxima FUNDAE: 104€. Consulta condiciones en la pestaña «Más Información».

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.

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.

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”**



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

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. * -20% socios y -25% ERTes, desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

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

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

PROGRAMA

CLASE ONLINE EN DIRECTO 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

CLASE ONLINE EN DIRECTO 2 – 4H

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