

Experto en Customer Experience Management

Domina las bases, metodologías y herramientas de la gestión de la Experiencia de Cliente

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
Formación Online	120 horas	1.650,00€ + I.V.A.	1.320,00€ + I.V.A.	23/05/2019 08/11/2019	Asociación Española para la Calidad

A partir de la 2ª inscripción corporativa: 10% de descuento.
Bonificación máxima FUNDAE: 900€

FINALIDAD

Customer Experience es una nueva disciplina que está revolucionando el concepto de calidad y de la relación con los clientes. En el contexto actual, con un cliente cada vez más exigente, digital y "empoderado" se posiciona como uno de los factores críticos para las organizaciones que quieren ser sostenibles y competitivas en todos los sectores de actividad.

Cuando una compañía supera las expectativas de sus clientes y les ofrece una experiencia memorable y diferenciadora, multiplica su rentabilidad y valor. La Experiencia de Cliente es una realidad para la que las empresas, demandan cada vez más **profesionales cualificados y preparados**.

El nuevo Programa **Experto Customer Experience Management** de AEC profundiza en los principales conceptos relacionados con la Experiencia de Cliente dotando a los alumnos del conocimiento, de las herramientas y de las metodologías necesarias para consolidarla dentro de la organización. Con este programa lograrán entender la relación entre procesos, tecnología y personas de la organización y la creación de experiencias inolvidables para los clientes.

En definitiva, se convertirán en **profesionales capaces de gestionar e implementar la Experiencia de Cliente** en sus organizaciones. Sabrán diseñar y mejorar las vivencias de sus clientes, innovando y generando relaciones más profundas para fidelizarlos y aumentar su valor.

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

Los participantes en el **Programa Experto Customer Experience Management** adquirirán el conocimiento, metodologías y las bases necesarias para gestionar e implementar la Experiencia de Cliente en su organización. Los objetivos específicos de este programa son:

- > Adquirir el conocimiento y las habilidades necesarias para saber **gestionar la Experiencia de Cliente** en cualquier organización.
- > Dominar la metodología, diseño e implantación del **Customer Journey**.
- > Aplicar los principios, herramientas y operativas Customer Experience para llevar al cliente al centro de la compañía.
- > Conocer las **métricas de Experiencia de Cliente** y saber seleccionar las que mejor se adaptan a tu organización.
- > Dominar las actividades necesarias para conseguir la **Transformación Cultural** y aprender a definir una hoja de ruta adaptada a tu compañía.
- > **Demostrar el valor de la Experiencia de Cliente** y conseguir el compromiso con el proyecto de los principales protagonistas del despliegue.

Los participantes en el programa recibirán un Diploma con el reconocimiento de la Asociación Española para la Calidad y tendrán acceso sin coste a la **Titulación propia AEC Experto en Customer Experience Management**.

DIRIGIDO A

Nuestro **Programa Experto Customer Experience Management** 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:

- > Responsables y técnicos de Experiencia de Cliente.
- > Responsables y técnicos de Calidad.
- > Responsables y técnicos de Marketing.
- > Responsables y técnicos de Gestión y Atención Cliente.
- > Responsables de gestión comercial.
- > Consultores especializados.
- > Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

METODOLOGÍA

Nuestra metodología de formación online tutorizada combina a la perfección la flexibilidad y practicidad de la formación online con el acompañamiento personalizado de un tutor especializado, para sacar el máximo rendimiento a tu formación.



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

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



Experto en Customer Experience Management

Domina las bases, metodologías y herramientas de la gestión de la Experiencia de Cliente

La tutorización del curso actúa como apoyo principal al autoestudio para favorecer, junto a la realización de ejercicios, el correcto aprendizaje de todos los conceptos. Los alumnos contarán con:

- > Un aula virtual en la que se ordenan los contenidos teóricos en un formato amigable y fácil de interiorizar.
- > Una evaluación continua que ayudará a reforzar los conocimientos adquiridos a través de ejercicios de autoevaluación para consolidar los principales conceptos y pruebas de evaluación para superar cada uno de los módulos.
- > Casos prácticos de aplicación real a empresas y organizaciones.
- > Material audiovisual de ayuda a la interiorización de los principales conceptos.
- > Foros de resolución de dudas e intercambio de experiencias con tutores y alumnos.

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

PROFESORES

- > **Silvana Buljan.** CEO en Buljan & Partners Consulting
- > **Cristina José-Lorente.** Consultora de Buljan&Partners

PROGRAMA

MÓDULO 1: PRINCIPIOS, METODOLOGÍAS Y VALOR DEL CUSTOMER EXPERIENCE

- > La Experiencia de Cliente como estrategia de la compañía.
- > Customer Journey: metodología, diseño e implantación.
- > Programas de Voz del Cliente (VoC).
- > Herramientas, mejores prácticas y casos de éxito.
- > Alta Dirección y retorno de la Experiencia de Cliente.
- > Marca y Experiencia de Cliente.
- > Liderazgo estratégico CEM, Innovación y tendencias de éxito.

MÓDULO 2: MÉTRICAS Y OPERATIVA CX

- > Omnicanalidad y tecnología: integración de la visión cliente en procesos, sistemas y tecnología.
- > Transformación Digital y Customer Experience.
- > Métricas estratégicas de Experiencia de Cliente. Métricas emocionales.
- > Métricas de Experiencia de Cliente: nivel transaccional.
- > Customer Experience Reporting.

MÓDULO 3: DESPLIEGUE Y CULTURA CX

- > Modelos organizativos Customer Experience y Governance dentro de la empresa.
- > Cultura Customer Experience: alineación de la estrategia con la misión, visión y valores internos.
- > Compromiso de los empleados con la Experiencia de Cliente: sensibilización y gestión de la experiencia de empleado.
- > Masterplan de Transformación Cultural y despliegue en la organización.
- > Talento Customer Experience: identificación y desarrollo.
- > Gestión del cambio CX: impulsos, resistencias y factores críticos de éxito.

Los participantes en el programa recibirán un **Diploma** de realización del curso con el **reconocimiento de la Asociación Española para la Calidad**. Además podrán optar a la Titulación Propia AEC **Experto Customer Experience Management**, sin coste añadido.



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

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