

# Experto en Customer Experience Management | Oferta especial! NUEVO

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

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
Online	120 horas	1.650,00€ + I.V.A.	1.320,00€ + I.V.A.	28/10/2021 31/03/2022	Asociación Española para la Calidad

Oferta "60 Aniversario": -10% todos | -25% socios AEC | -50% ERTes, desempleados y autónomos con baja actividad.

\*Los descuentos correspondientes a esta campaña se aplicarán en factura. Descuentos no acumulables.

Descuentos especiales a partir de la 2ª inscripción corporativa: consulte condiciones.

Bonificación máxima FUNDAE: 900€

## FINALIDAD

¡ ÚLTIMA PROMOCIÓN "60 ANIVERSARIO AEC". RESERVA TU PLAZA !

-10% TODOS | -25% SOCIOS | -50% ERTES, DESEMPLEADOS Y AUTÓNOMOS CON BAJA ACTIVIDAD

**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.

Una Compañía que supera las expectativas de sus clientes y les ofrece una **experiencia memorable** y diferenciadora **multiplica su rentabilidad y valor**. La Experiencia de Cliente ya es una realidad en la que se **demandan cada vez más profesionales** preparados y cualificados.

## OBJETIVOS

### OBJETIVOS DEL CURSO

Los participantes en el **Programa Experto Customer Experience Management** 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.

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 que superen el curso con éxito recibirán 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.



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

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD

# Experto en Customer Experience Management | Oferta especial! NUEVO

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

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**.
- > **Clases virtuales** por videoconferencia (en directo o en diferido) para profundizar en los conceptos más relevantes.

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.
- > **Clase Virtual: Tendencias en Experiencia de Cliente.**
- > Customer Journey: metodología, diseño y uso.
- > Programas de Voz del Cliente (VoC).
- > **Clase Virtual: Customer Journey y 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.
- > **Caso Práctico: Construye el Customer Journey de una empresa.**
- > **Clase Virtual: Cómo establecer una estrategia de CX y medir su 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.
- > **Clase Virtual: Omnicanalidad y CX.**
- > Métricas estratégicas de Experiencia de Cliente. Métricas emocionales.
- > Métricas de Experiencia de Cliente: Métricas transaccionales.
- > Customer Experience Reporting.
- > **Caso Práctico: Selecciona las principales métricas de Experiencia de Cliente.**
- > **Clase Virtual: Métricas y Operativa CX.**

### 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.



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

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)

# Experto en Customer Experience Management | Oferta especial! NUEVO

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

- > **Clase Virtual: El talento como éxito para la CX.**
- > Masterplan de Transformación Cultural y despliegue en la organización.
- > **Clase Virtual: Claves de la Transformación Cultural CX.**
- > Talento Customer Experience: identificación y desarrollo.
- > Gestión del cambio CX: impulsos, resistencias y factores críticos de éxito.
- > **Caso Práctico: Diseña el Plan de Transformación Cultural para ser una empresa Customer Centric.**

*\*Algunas clases virtuales pueden planificarse en directo por videoconferencia.*



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

Además, puedes consultar en nuestra web  
otros programas formativos [www.aec.es](http://www.aec.es)