

Marca y Experiencia de Cliente | 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 claves para gestionar tu Brand Experience y aprende a realizar el Despliegue de la marca a toda la organización.

No basta con entregar una buena experiencia, las empresas deben entregar una experiencia diferencial, con un estilo único que represente su identidad única y por tanto su promesa de marca.

Una Marca es más que un logo, las Marcas son lo que las personas vivimos y sentimos con ellas. La promesa de marca y la experiencia de cliente son las dos caras de una misma moneda. De hecho, la experiencia del cliente debe (debería) ser el posicionamiento de la marca hecho realidad.

Sin embargo, muchas compañías gestionan la Experiencia de Cliente y la Marca de manera completamente disociada.

La realidad es que hace falta dar un paso más con el fin de conseguir entregar una experiencia única. Para ello, es necesario trabajar en un alineamiento entre la Gestión de Marca, el Marketing y la Gestión de la Experiencia de cliente, lo que daría a las empresas una velocidad de crucero mayor en su deseada diferenciación en el mercado.

Debemos por tanto trabajar la experiencia de Cliente desde la marca, para lo que es necesario realizar un Despliegue adecuado desde el posicionamiento de marca hasta todos y cada uno de los canales e interacciones a través de los cuales nos relacionamos con nuestros clientes. Las marcas son verbos no nombres: las acciones son más importantes que las palabras.

Una buena definición de la experiencia asociada a cada marca, así como el uso de herramientas adecuadas para desplegar y entregar esa experiencia en cada rincón de la organización son, sin duda, la clave del éxito para aumentar nuestra diferenciación.

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

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

Tras la realización de este curso, el alumno conocerá:

- > El concepto de Brand Experience, dando un paso adelante en la gestión de la CX de tu organización.
- > Cuáles son las claves para gestionar la Brand Experience
- > Cómo se realiza el Despliegue de la marca a toda la organización.
- > Cuales son las herramientas más eficaces para llegar a todos los canales de relación
- > Cuáles son las principales tendencias en de las marcas líderes en Brand Experience.
- > Cómo se mide la Brand Experience versus las medidas de Customer Experience

DIRIGIDO A

Profesionales que lideran, participan o quieren promover proyectos de experiencia de cliente:

- > Directivos y responsables de Experiencia de Cliente.
- > Directivos y responsables de Marketing y Business Intelligence.
- > Directivos y responsables de Imagen y Marca
- > Directivos y responsables Departamentos de Estrategia de clientes
- > Directivos y responsables de Calidad, con responsabilidad o interés en la orientación al cliente de sus compañías.
- > Directivos y responsables de Gestión y Atención al Cliente, Ventas, Producto / Servicio.
- > Directivos y responsables de Innovación.
- > Consultores especializados.
- > Gerentes y directores de PYMES con visión cliente

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,



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

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



Marca y Experiencia de Cliente | 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.

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

- > **Milagros Moreno Estesio**. Partner Customer Projects, S.L.

PROGRAMA

MÓDULO 1 – 4H

- > Brand Experience: más allá de la Experiencia de Cliente
- > Factores clave para la Gestión de Brand Experience
- > **CASO PRÁCTICO: Identificación factores diferenciadores de Marca**

MÓDULO 2- 4H

- > Despliegue: de la promesa de Marca a la entrega de experiencia en los canales.
- > Tendencias en Brand Customer Experience
- > Medida de la BE: Brand Experience Index
- > **CASO PRÁCTICO: Elaboración Decálogo CX**



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

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