

# Métricas Customer Experience y Voz del Cliente | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \*Aprovecha la Oferta "AEC Reimpulsa EQUIPOS": -50% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

| Modalidad  | Duración | Precio           | Precio socio     | Inicio / Fin             | Lugar  |
|------------|----------|------------------|------------------|--------------------------|--|
| En Directo | 12 horas | 395,00€ + I.V.A. | 315,00€ + I.V.A. | 15/02/2021<br>17/02/2021 | Asociación Española<br>para la Calidad<br>En Directo |

Oferta especial: 50% de descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

Bonificación máxima FUNDAE: 156 €. Consulta condiciones en pestaña "Más Información".

## FINALIDAD

**Customer Experience** está revolucionando el concepto de calidad de servicios, el marketing y la experiencia a lo largo del ciclo de valor de los clientes. En la actualidad se ha convertido en uno de los factores críticos diferenciales en **compañías líderes, sostenibles y competitivas** en todos los sectores de actividad.

Cuando una compañía ofrece a sus clientes una experiencia memorable y diferenciadora, multiplica su rentabilidad y valor y esa experiencia sólo se puede ofrecer si se gestiona correctamente.

La gestión de la Experiencia de Cliente tiene como pilar básico el **conocimiento profundo y la escucha activa de nuestros clientes**, lo que requiere el diseño y la implementación de un **Sistema Avanzado de Medida de la Experiencia que permita recoger la Voz del Cliente (VoC)**. Una buena medida de la Voz del Cliente, por si sola, no garantizará el éxito de una estrategia de Experiencia de Cliente, pero será, sin duda, una pieza angular sin la que será imposible construir todo lo demás.

El eje central de la Experiencia de los clientes son las **Emociones**, por ello, es determinante conocer como abordar el componente emocional al recoger la VoC y cómo incorporarlo a nuestro esquema de medición para sacarle el máximo partido y general vínculos emocionales con el cliente.

Así mismo es necesario que el **Sistema de Medida de la Experiencia de Cliente** se adapte a cada organización y se relacione claramente con sus **indicadores de Negocio** con el fin de poder determinar, en cada momento, el **Retorno de la Inversión** de la mejora en Experiencia de Cliente.

Sin duda, el avance de la **tecnología** así como la **digitalización** de las relaciones con el cliente hacen que los sistemas de recogida de la VoC hayan evolucionado e incorporen los últimos avances, que se verán en este curso especializado.

## OBJETIVOS

### OBJETIVOS DEL CURSO

Los participantes en el programa avanzado Métricas Customer Experience y Voz del Cliente lograrán:

- > Conocer los principios y elementos fundamentales a tener en cuenta para implantar un Sistema avanzado de recogida de la VoC.
- > Conocer cómo funciona y cómo se mide el componente emocional de los clientes.
- > Saber cuáles son, cómo se obtienen y cómo se accionan las principales medidas CX actualmente existentes, así como las emergentes.
- > Saber adaptar el Sistema de Medida a las necesidades de la organización y así facilitar la toma de decisiones.
- > Conocer los elementos clave para llevar la VoC a la toma de decisiones en el nivel estratégico y operacional.
- > Conocer las tendencias mas innovadoras.

Los participantes en el programa recibirán un **Diploma** con el **reconocimiento de la Asociación Española para la Calidad en Métricas Customer Experience y Voz del Cliente**.

### DIRIGIDO A

Nuestro **Programa avanzado Métricas Customer Experience y Voz del Cliente** 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 responsables de Experiencia de Cliente.
- > Directivos y responsables de Marketing y Business Intelligence.
- > Directivos y responsables de Gestión y Atención Cliente.
- > Directivos y responsables de Ventas.



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)

# Métricas Customer Experience y Voz del Cliente | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \*Aprovecha la Oferta "AEC Reimpulsa EQUIPOS": -50% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

Directivos y responsables de Producto / Servicio.

- > Directivos y responsables de Gestión Punto de Venta.
- > Directivos y responsables de Innovación.
- > Consultores especializados.
- > 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"** 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

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

## PROGRAMA

Un programa con un enfoque práctico, para los profesionales y las empresas centradas en el Cliente.

### CLASE ONLINE EN DIRECTO 1 – 4H

#### MÓDULO 1: INTRODUCCION AL CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT (CEM)

- > Definición de Experiencia de Cliente
- > Modelo Causal Experiencia-Satisfacción
- > Claves y beneficios de CEM

#### MÓDULO 2. . VOZ DEL CLIENTE (VOC)

- > Principios básicos de un Sistema de medida de la experiencia de Cliente
- > VOC: definición, fuentes, objetivos y fases
- > Medidas estratégicas y transaccionales

### CLASE ONLINE EN DIRECTO 2 – 4H

#### MODULO 3. CONOCER AL CLIENTE. HERRAMIENTAS CUALITATIVAS

- > Arquetipos: fuentes de Investigación cualitativas. Customer persona y Mapa de empatía.
- > Customer Journey y VOC

#### MÓDULO 4: MÉTRICAS ESTRATÉGICAS CX Y ECONOMICS

- > Definición, diseño y aplicación de las principales metodologías de medidas existentes en la actualidad. NPS, CSI, CE, BAI, etc.
- > Pros y contras de cada medida ¿Qué medida interesa más a mi empresa?

### CLASE ONLINE EN DIRECTO 3 – 4H

#### MÓDULO 5: ECONOMICS

- > La Experiencia de Cliente y su impacto en el negocio. El ROI de la Experiencia de 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)



# Métricas Customer Experience y Voz del Cliente | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \*Aprovecha la Oferta "AEC Reimpulsa EQUIPOS": -50% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa.

## MÓDULO 6: MÉTRICAS TRANSACCIONALES CX Y REAL TIME

- > La VOC en la operación diaria. Real time VOC.
- > Medir para la Acción. Close de Loop. (o Sistema de Alertas)

## MODULO 7. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA RECOGER Y GESTIONAR LA VOC

- > Gestión emocional.
- > Medida de las emociones

## MODULO 8. HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA RECOGER Y GESTIONAR LA VOC



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)