

Nuevas Tendencias en Métricas CX - NPS 3.0 | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa. Actualiza tu actual sistema de recogida de la Voz de tu Cliente (VoC) en base a las NUEVAS TENDENCIAS.

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
En Directo	5 horas	195,00€ + I.V.A.	155,00€ + I.V.A.	11/06/2025 11/06/2025	AEC Horario: 9 a 14h

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

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

Bonificación máxima FUNDAE: 52€. Consulta condiciones en la pestaña «Más Información».

FINALIDAD

Actualmente, gran parte de las organizaciones tienen sistemas de recogida de la voz del cliente y miden la experiencia a través de diferentes indicadores, entre los que, sin duda, destaca el muy conocido NPS. Sin embargo, han pasado 20 años desde que Fred Reichheld describió el Net Promoter Score... Y la pregunta actual es: ¿sigue siendo actualmente la métrica más adecuada y que mejor representa la experiencia de los clientes?

El propio autor dice que el NPS, tal cual él mismo lo ideó, se ha desvirtuado y habla de una nueva edición del mismo: el **NPS 3.0**

¿Es equivalente medir la experiencia o medir la Brand Experience? ¿Qué indicadores de **Brand Experience** existen? ¿Qué es el **NEV** (Net Emotional Value)?

En definitiva, es importante seguir avanzando y visitar los sistemas de recogida de la Voz del Cliente (VoC) actuales y valorar si estamos recogiendo las medidas adecuadas para nuestra organización, y muy especialmente si las estamos utilizando adecuadamente.

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

Tras la realización de este curso, el alumno:

- > Conocerá las principales novedades e innovaciones con respecto a los indicadores de experiencia de cliente: NPS 3.0, NEV, Brand Experience Gap, etc.
- > Aprenderá las claves para la actualización de su sistema de métricas de la voz del cliente.
- > Conocerá las principales herramientas tecnológicas que soportan el proceso de recogida de la VoC en la actualidad.

DIRIGIDO A

- > Directivos, Responsables y miembros de equipos que tienen conocimiento sobre las principales métricas para medir la Experiencia de Cliente y capacidad para poder actualizarlas. En concreto:
 - > 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 al Cliente
 - > Directivos y responsables de Innovación
 - > Consultores especializados
 - > Gerentes y directores de PYMES con visión cliente



METODOLOGÍA Y PROFESORADO



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

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



Nuevas Tendencias en Métricas CX - NPS 3.0 | En DIRECTO

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. * -20% socios y -25% desempleados y autónomos con baja actividad. * -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa. Actualiza tu actual sistema de recogida de la Voz de tu Cliente (VoC) en base a las NUEVAS TENDENCIAS.

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**. Fundadora y Partner de Customer Projects

PROGRAMA

Programa Voice of Customer (VoC)

- > Definición, fuentes de información, fases de diseño de un Programa VoC
- > Claves para rediseñar y actualizar un Sistema VoC

Indicadores tradicionales vs Nuevos indicadores

- > NPS/NPS 3.0
- > Emociones/NEV
- > Customer Experience/Brand Experience

Determinar cuál es la métrica más adecuada para tu organización

Novedades tecnológicas para recoger la voz del cliente



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

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