

Programa Intensivo: Customer Experience Management

Programa de alto impacto para dominar las claves en la Gestión de la Experiencia de Cliente

FINALIDAD

Customer Experience es una nueva disciplina que está revolucionando el concepto de calidad de servicios, el marketing y la experiencia en el punto de venta. 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 **supera las expectativas de sus clientes** y les ofrece una experiencia memorable, multiplica su rentabilidad y valor. La Experiencia de Cliente es una revolución que ya es una realidad, con una demanda creciente de profesionales que dominen esta disciplina.

Los participantes en el **Programa Intensivo Customer Experience Management**, en sólo tres días de formación **exclusiva y de alto valor**, adquirirán una visión global de la disciplina y conocerán todas las **claves para la gestión integral de la Experiencia de Cliente** en su organización.

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

- > Entender las claves de una compañía líder en Experiencia de Cliente.
- > Integrar la Experiencia de Cliente y la perspectiva «Customer Journey» en la estrategia y la operativa diaria de la empresa.
- > Conocer las metodologías y las métricas más avanzadas para una implementación exitosa.
- > Conocer cómo utilizar la omnicanalidad para crear una experiencia de cliente diferencial y homogénea en todos los puntos de contacto.
- > Alinear a la organización en el cambio de paradigma: procesos, cultura interna y tecnología, venciendo las resistencias e involucrando a las personas.
- > Comenzar a desplegar e implementar la Experiencia de Cliente en la organización.
- > Demostrar el valor del Customer Experience ante la Alta Dirección para obtener los recursos y el máximo compromiso.



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 **Customer Experience Management**, sin coste añadido.

DIRIGIDO A

Nuestro **Programa Intensivo 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 :

- > Directivos y responsables de Experiencia de Cliente
- > Directivos y responsables de Calidad
- > Directivos y responsables de Marketing
- > Directivos y responsables de Gestión y Atención Cliente
- > Directivos y responsables de Ventas
- > 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.



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

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

Programa Intensivo: Customer Experience Management

Programa de alto impacto para dominar las claves en la Gestión de la Experiencia de Cliente

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

METODOLOGÍA

El programa está impartido por una selección de los más destacados profesionales de la materia, 100% activos en la disciplina que imparten, 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.

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

PROFESORES

- > **Silvana Buljan.** Executive Director BOND EMEA
- > **Nicole Milla Valcárcel.** Consultora CX/EX en Bond EMEA

PROGRAMA

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

MÓDULO 1: PRINCIPIOS Y VALOR DEL CUSTOMER EXPERIENCE

- > Principios, bases y valor de la «Experiencia del Cliente» y del «Customer Centric».
- > ¿Dónde estamos hoy? Perfil de las empresas CEM (Customer Experience Management) .

MÓDULO 2: CUSTOMER JOURNEY – PASILLO DEL CLIENTE

- > Mapeo de ciclo de vida de cliente (customer journey), puntos de contacto (touch points), momentos de la verdad, voz del cliente. Principios, herramientas y mejores prácticas.

MÓDULO 3: ALTA DIRECCIÓN Y EL RETORNO DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

- > ¿Qué aporta la Experiencia de Cliente en la cuenta de resultados? Cuadro de mando, métricas estratégicas, valor de los segmentos, promotores y detractores.
- > Definición de la Estrategia Customer Experience para maximizar el retorno de la inversión (Business Case).

MÓDULO 4: MARCA Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

- > Alineación de la Experiencia de Cliente con misión, visión y promesa de la marca.

MÓDULO 5: CULTURA INTERNA Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

- > El empleado como creador de la Experiencia de valor. Liderazgo «Customer Centric».
- > Planificación «Customer Experience» y transformación cultural.
- > Hoja de ruta operativa para el entorno interno.

MÓDULO 6: OMNICALIDAD Y TECNOLOGÍA

- > Integración de la Visión Cliente en procesos, sistemas y tecnología de apoyo a la Experiencia.
- > Omnicanalidad y cómo lograr una Experiencia homogénea.

MÓDULO 7: DESPLIEGUE DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

- > Implementación de la Experiencia de Cliente.
- > El día a día en todos los puntos de contacto.

MÓDULO 8: MÉTRICAS OPERATIVAS CEM



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

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

Programa Intensivo: Customer Experience Management

Programa de alto impacto para dominar las claves en la Gestión de la Experiencia de Cliente

- > Medición del éxito en Experiencia de Cliente: KPIs, cuadro de mando operativo, reacción y prevención, control e informes («Customer Experience Reporting»).

MÓDULO 9: INNOVACIÓN Y LIDERAZGO ESTRATÉGICO CEM

- > Evolución, crecimiento, diversificación y potencial liderazgo como resultado del «Customer Experience».
- > El cliente como socio estratégico.

MÓDULO 10: TENDENCIAS Y EXPERIENCIAS DE ÉXITO

- > «¿What's coming next?» en Experiencia de Cliente. Caso paradigmático con una evolución excelente y de valor.
- > Taller/debate.
- > Tendencias y conclusiones.

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 **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