Taller de Diseño de Arquetipos para Experiencia de Cliente | En DIRECTO

Tus clases 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.

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
En Directo	8 horas	395,00€ + I.V.A.	315,00€ + I.V.A.	30/09/2025 01/10/2025	AEC Horario: 9 a 13h

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

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

Bonificación máxima FUNDAE: 104€. Consulta condiciones en la pestaña «Más Información».

FINALIDAD

Diseña y entrega experiencias personalizadas basadas en la definición de Arquetipos

Gestionar la experiencia de los clientes supone conocerlos y comprenderlos profundamente. Para ello, necesitamos información y herramientas que van más allá de la segmentación tradicional.

Para diseñar experiencias personalizadas que vinculen emocionalmente al cliente con las marcas necesitamos saber cuáles son su expectativas y sus necesidades racionales, pero también **emocionales**, qué aspectos y /o personas le **influencian**, cuál es su momento vital, cuáles son sus **pautas de comportamiento**, qué les sorprende, etc.

Una diseño adecuado de los ARQUETIPOS de nuestros clientes permitirá a las organizaciones **construir una propuesta de valor** alineada con los valores de marca y con los atributos de experiencia deseada.

Todo ello hace necesario el uso de ARQUETIPOS de clientes, que junto con el Customer Journey, es una de las **herramientas fundamentales** para el **diseño y gestión de la experiencia de clientes.**

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

Tras la realización de este curso, el alumno sabrá:

> Determinar y definir el **conjunto** de ARQUETIPOS que constituyen la **cartera** de clientes de una organización.

> Cuáles son las **herramientas** de **investigación y análisis**, así como las fuentes de **información** necesarias para identificar y definir los ARQUETIPOS.

> Representar de la manera más adecuada estos ARQUETIPOS con el fin de facilitar su **uso y comprensión** por parte de toda la organización.

> Cómo se utilizan los ARQUETIPOS para el **diseño** de la experiencia de los clientes.

DIRIGIDO A

Profesionales que lideran, participan o quieran promover proyectos de experiencia de cliente y necesitan una mayor implicación y compromiso por parte de los empleados:

> Directivos y responsables de Experiencia de Cliente.

> Directivos y responsables de Calidad, con responsabilidad o interés en la orientación al cliente de sus compañías.

> Directivos y responsables de Marketing, Gestión y Atención Cliente, Ventas, Producto / Servicio.

> Gerentes y directores de PYMES con visión cliente.

METODOLOGÍA Y PROFESORADO

METODOLOGÍA

Taller de Diseño de Arquetipos para Experiencia de Cliente | En DIRECTO

Tus clases 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.

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 Esteso.** Fundadora y Partner de Customer Projects

PROGRAMA

MÓDULO 1 – 4H

- Introducción y contexto
- Qué son los ARQUETIPOS y para qué sirven
  - Diferencias entre segmentación tradicional y ARQUETIPOS
  - ARQUETIPOS de cliente, de empleado, de paciente, etc...
- Cómo se construyen los ARQUETIPOS:
  - Fases para su elaboración
  - Fuentes para su definición

Caso Práctico: Diseño y definición de ARQUETIPOS de una organización

MÓDULO 2 – 4H

- Cómo se representan los ARQUETIPOS en:
  - Customer Persona
  - Mapa de empatía o Otros.

Caso Práctico: Representación Arquetipos (Customer Persona/Mapa de Empatía)

- Cómo se utilizan los ARQUETIPOS en:
  - Customer Journey Map
  - Diseño de experiencias en base a arquetipos