

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

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \*Aprovecha la Oferta "60 Aniversario AEC": -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa y en ERTES, desempleados y autónomos con baja actividad.

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
En Directo	8 horas	350,00€ + I.V.A.	280,00€ + I.V.A.	30/03/2022 31/03/2022	AEC Horario: 9 a 13h

Oferta especial: -25% de descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa, ERTES, desempleados y autónomos con baja actividad.

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 sus expectativas y sus necesidades racionales, pero también **emocionales**, qué aspectos y /o personas le **influyen**, 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 quieren 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

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:



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)

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

Tus clases presenciales ahora En DIRECTO, sin necesidad de desplazarte. \*Aprovecha la Oferta "60 Aniversario AEC": -25% descuento en 2ª y 3ª inscripción de empresa y en ERTES, desempleados y autónomos con baja actividad.

- > **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

### CLASE ONLINE EN DIRECTO 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

### CLASE ONLINE EN DIRECTO 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



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)