

Taller Especializado Customer Journey en Experiencia de Cliente

Domina la metodología Customer Journey en Experiencia de Cliente

FINALIDAD

Customer Experience es una nueva disciplina que está **revolucionando el concepto de calidad de servicios, el marketing y la experiencia** a lo largo del ciclo de vida 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.

Las **experiencias que entregamos** a nuestros clientes no son fruto del azar, sino que pueden y deben diseñarse. Esta es la visión de la **metodología Customer Journey**, cuya clave es considerar la vivencia del cliente – en todas sus interacciones – como elemento central para diseñar una **relación de alto valor** entre el cliente y nuestra marca.

La finalidad del taller es profundizar en el diseño de **experiencias memorables** a partir de la **herramienta Customer Journey** y obtener una visión global y a la vez práctica de cómo la disciplina de Experiencia de Cliente puede transformar nuestros negocios y hacerlos **más competitivos**.

OBJETIVOS

OBJETIVOS DEL CURSO

- > Conocer los aspectos clave de **uso y aplicación** de la herramienta **Customer Journey** para diseñar una Experiencia de Cliente óptima.
- > **Dominar, mediante la práctica**, la herramienta Customer Journey para comenzar a aplicarlo en cualquier tipo de organización.
- > Identificar los principales **puntos de contacto (touch-points)** que conforman un Customer Journey (pasillo cliente).
- > Conocer **casos de éxito** de diferentes compañías en Customer Journey.
- > Aprender cómo **medir** y evolucionar el **Customer Journey**.
- > Sensibilizarse para considerar al **cliente como eje central** de nuestros negocios (Customer Centric).



En definitiva, aprender a **hacer realidad una Estrategia Cliente**, a través de la **aplicación de la metodología Customer Journey**, transformando nuestros procesos y garantizando la consistencia de la experiencia de nuestro cliente con nuestra proposición de valor.

Los participantes en el programa recibirán un **Diploma** con el **reconocimiento de la Asociación Española para la Calidad en Customer Journey en Experiencia de Cliente**.

DIRIGIDO A

Nuestro **taller especializado en Customer Journey** en Experiencia de 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.
- > 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. Consultores de Organización y Procesos.
- > Gerentes y directores de PYMES con visión 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



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

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

Taller Especializado Customer Journey en Experiencia de Cliente

Domina la metodología Customer Journey en Experiencia de Cliente

> **Francisco Javier Gallardo García.** Partner en CX Plus Consulting

PROGRAMA

Un programa con enfoque práctico para profesionales con orientación a cliente.

INTRODUCCIÓN. EXPERIENCIA DE CLIENTE COMO ESTRATEGIA ORGANIZATIVA

- > El concepto de Experiencia de Cliente. Diferencia entre satisfacción y experiencia.
- > La Economía de la experiencia: la incorporación de la experiencia en el proceso de creación de valor.
- > Funcionamiento de la Experiencia de Cliente.
- > Cultura de la Experiencia de Cliente. La experiencia es entregada por personas a personas. Empresas centradas en cliente. Casos de éxito.

LA BASE DEL CUSTOMER JOURNEY: LA VOZ DEL CLIENTE (VOC)

- > La VoC como base para el diseño de experiencias.
- > Principales herramientas para capturar la voz del cliente.
- > El impacto de la VoC en los diferentes roles, factores de éxito de implantación de un programa de VoC.

CUSTOMER JOURNEY Y DISEÑO DE LA EXPERIENCIA

- > Conceptos clave para la elaboración del Customer Journey: puntos de contacto (touch points), momentos de la verdad, Customer persona, etc
- > Fases para la elaboración del Customer Journey: alcance, Customer persona, mapeo (identificación de puntos de contacto)

CASO PRÁCTICO: Elaboración de un Customer Journey mediante un ejemplo práctico en el que aplicar la metodología vista con anterioridad. Definición del alcance y elaboración del Customer persona.

IDENTIFICACIÓN DE KMOTS (KEY MOMENTS OF TRUTH – MOMENTOS DE LA VERDAD) Y PAIN POINTS (PUNTOS DE DOLOR) DE LA RELACIÓN.

- > Diseño de experiencias. Ejemplos de prácticas puestas en marcha por las compañías líderes en Customer Experience.
- > Medición del customer Journey.
- > Los economics de la experiencia. Resultados en el desarrollo e implantación de una estrategia Customer Journey.

CASO PRÁCTICO: Continuación con el ejemplo práctico de creación de un Customer Journey completo que sirva como ejemplo y referencia a los asistentes para la elaboración de futuros proyectos.



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

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



ASOCIACIÓN ESPAÑOLA PARA LA CALIDAD