

# Taller especializado en Experiencia de Empleado (Employee Experience)

Impulsa la Experiencia de tu cliente a través de tus empleados

Modalidad	Duración	Precio	Precio socio	Inicio / Fin	Lugar
Presencial	13 horas	645,00€ + I.V.A.	510,00€ + I.V.A.	06/11/2019 29/11/2019	Asociación Española para la Calidad c/ Claudio Coello, 92 28006 - Madrid

A partir de la 2ª inscripción corporativa: 20% de descuento.  
Bonificación máxima FUNDAE: 169€

## FINALIDAD

Más del 90% de los empleados considera como un momento importante en su carrera el apoyo ofrecido por su empresa en situaciones personales difíciles.

La piedra angular de una Estrategia de Customer Experience son los empleados. Por ello, las organizaciones necesitamos desarrollar estrategias que aumenten la motivación y generen un vínculo entre el empleado y la marca. De esta forma, trasladamos al cliente de manera natural nuestro compromiso y fomentamos una Cultura Customer Centric.

La finalidad de este taller es ayudar a definir la estrategia y el plan de acción necesario para construir una experiencia de empleado que favorezca la Cultura Customer Centric de la organización.

A través del proyecto que se trabajará durante las sesiones, los participantes conocerán los principales conceptos y estrategias para implementar un proyecto de Employee Experience, fomentando el mayor nivel de compromiso de los protagonistas internos y el mejor retorno en sus indicadores de personas, clientes y negocio.

Este taller se compone de dos sesiones de trabajo: una primera sesión de 8 horas y otra sesión de 5 horas que se celebrará pasadas unas semanas.

## OBJETIVOS

### OBJETIVOS DEL CURSO

Tras la realización de este curso, el alumno sabrá como impulsar una cultura orientada al cliente a través de los empleados:

- > Conociendo los aspectos clave de la experiencia de empleado para asegurar el retorno en experiencia de cliente y en los principales indicadores de negocio.
- > Entendiendo cómo gestionar la experiencia de empleado y su despliegue en la compañía.
- > Aprendiendo a definir indicadores para tomar decisiones basadas en la medición de la experiencia de empleado.
- > Conociendo las mejores prácticas en Experiencia de Empleado.

### 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 RRHH y Gestión del Talento, con objetivos de transformación cultural.
- > 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.
- > Coaches y mentores de transformación cultural.



## METODOLOGÍA Y PROFESORADO

### METODOLOGÍA

Este taller se compone de dos sesiones de trabajo: una primera sesión de 8 horas y otra sesión de 5 horas que se celebrará pasadas unas semanas.

- > Objetivos Sesión 1: Aspectos fundamentales sobre Experiencia de Empleado y diseño del plan de implantación de la Estrategia de Experiencia de Empleado. 8 horas de duración.



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 especializado en Experiencia de Empleado (Employee Experience)

Impulsa la Experiencia de tu cliente a través de tus empleados

> **Objetivos Sesión 2:** Se celebra pasadas unas semanas con respecto a la Sesión 1 con el objetivo de poder realizar con el alumno el seguimiento del plan de implantación y ayudar a terminar de definir el plan implantación de la Estrategia de Experiencia de Empleado en la organización del alumno. 5 horas de duración.

## PROFESORES

> **Martin Farina.** Coach y Trainer en Buljan & Partners Consulting

## PROGRAMA

**IMPULSO DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE A TRAVÉS DE LA GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LOS EMPLEADOS: IMPACTO Y RETORNO DE LA EXPERIENCIA DE EMPLEADO EN CUSTOMER EXPERIENCE Y EN INDICADORES CLAVE DE NEGOCIO.**

### EMPLOYEE EXPERIENCE MANAGEMENT:

- > Diferencia entre experiencia/clima/engagement.
- > Employee Value Proposition y estrategia EX.
- > Despliegue de estrategia EX en la organización: governance y proyecto de implementación.

### EMPLOYEE JOURNEY MAPPING Y MEDICIÓN DE LA EX:

- > Análisis y diseño del Journey del empleado: definición de fases, touchpoints y principales indicadores de experiencia.
- > Employee persona: entender los perfiles del empleado como persona y las experiencias diferenciales a definir.
- > Identificación y gestión de los momentos de la verdad del empleado (MoT).

### BEST PRACTICES, CASOS DE ÉXITO Y DISEÑO DE EXPERIENCIAS DIFERENCIALES

**REFERENCIAS: ESTUDIO BARÓMETRO EXPERIENCIA DE EMPLEADO EN ESPAÑA: BEX 2018**



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)