

Métricas Customer Experience y Voz del Cliente

GS/GE/0565

FINALIDAD DEL CURSO

La gestión de la Experiencia de Cliente tiene como pilar básico el **conocimiento profundo y la escucha activa de nuestros clientes**, lo que requiere el diseño y la implementación de un **Sistema Avanzado de Medida de la Experiencia que permita recoger la Voz del Cliente (VoC)**. Una buena medida de la Voz del Cliente, por sí sola, no garantizará el éxito de una estrategia de Experiencia de Cliente, pero será, sin duda, una pieza angular sin la que será imposible construir todo lo demás.

El eje central de la Experiencia de los clientes son las **Emociones**, por ello, es determinante conocer como abordar el componente emocional al recoger la VoC y cómo incorporarlo a nuestro esquema de medición para sacarle el máximo partido y general vínculos emocionales con el cliente.

Así mismo es necesario que el **Sistema de Medida de la Experiencia de Cliente** se adapte a cada organización y se relacione claramente con sus **indicadores de Negocio** con el fin de poder determinar el **Retorno de la Inversión** en Experiencia de Cliente.

OBJETIVOS

Los participantes en el programa avanzado Métricas Customer Experience y Voz del Cliente lograrán:

- Conocer los principios y elementos fundamentales a tener en cuenta para implantar un Sistema avanzado de recogida de la VoC.
- Conocer cómo funciona y cómo se mide el componente emocional de los clientes.
- Saber cuáles son, cómo se obtienen y cómo se accionan las principales medidas CX actualmente existentes, así como las emergentes.
- Saber adaptar el Sistema de Medida a las necesidades de la organización y así facilitar la toma de decisiones.
- Conocer los elementos clave para llevar la VoC a la toma de decisiones en el nivel estratégico y operacional.
- Conocer las tendencias mas innovadoras.

DIRIGIDO A:

- Directivos y especialistas de Calidad de Servicio.
- Directivos y especialistas de Customer Experience.
- Directivos y especialistas de Marketing y Business Intelligence.
- Consultores en Customer Experience y en Investigación de Mercado.
- Gerentes y Directivos de pyme.

DIRECCIÓN DEL CURSO

Dª Milagros Moreno Esteso. Experta en Gestión de la Experiencia y la Satisfacción del Cliente, y en Calidad de Servicio. Licenciada en CC. Económicas y Empresariales. Master en Gestión de Calidad por la EOI. Vicepresidenta del Comité de Calidad de Servicios de la AEC. Miembro del Comité Experiencia de Cliente de la AEC. Profesional con más de 20 años de experiencia en multinacionales. Ha ocupado, entre otras, las siguientes posiciones: Directora de Calidad de Servicio de Vodafone España; Directora de Satisfacción de Clientes de Vodafone España. Actualmente colabora con importantes organizaciones en temas relacionados con la Gestión de la Experiencia del cliente, la Calidad de Servicio y proyectos de transformación.

- Aprende a diseñar e implementar un Sistema Avanzado de Medida de la Experiencia de Cliente.

FECHA

02 y 03 de Octubre de 2017

LUGAR DE CELEBRACIÓN

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA
PARA LA CALIDAD
C/ Claudio Coello, 92
28006 Madrid
Tfno.: 915 752 750. Fax: 915 765 258
www.aec.es - for@aec.es
Metro: Núñez de Balboa, Rubén Darío
Autobuses: 9, 19, 51, 89, 5, 14, 27, 45, 150

HORARIOS

Duración: 16 horas lectivas

PRIMER Y SEGUNDO DÍA

Mañana de 09.00 a 13.30 h

Almuerzo de trabajo
de 13.30 a 15.00 h

Tarde de 15.00 a 18.30 h



+ info o
inscripción
online en
www.aec.es

Métricas Customer Experience y Voz del Cliente

PROGRAMA

- Módulo 1: Customer Experience Management (CEM) y Voz del Cliente (VoC)**
 - Introducción.
 - Principios básicos para crear un Sistema Avanzado de Métricas de Experiencia de Cliente.
 - VoC: Metodologías y herramientas para conocer y escuchar al cliente.
- Módulo 2. VOC y Customer Journey**
 - Customer Journey como punto de partida.
 - Generando empatía: herramientas cualitativas. Customer persona y Mapa de empatía.
- Modulo 3. ¿Cómo medir emociones? La clave del CEM**
 - Emociones y VoC.
 - Gestión emocional.
 - Medida de las emociones.
- Módulo 4: Métricas estratégicas CX y Economics**
 - Definición, diseño y aplicación de las principales metodologías de medidas existentes en la actualidad. NPS, CSI, CE, BAI, etc.
 - Pros y contras de cada medida ¿Qué medida interesa más a mi empresa?.
 - La Experiencia de Cliente y su impacto en el negocio. El ROI de la Experiencia de Cliente.
- Módulo 5: Métricas transaccionales CX y Real Time**
 - La VOC en la operación diaria.
 - Sistema de alertas. Medir para la Acción. Close de Loop.
 - Real time VOC.
- Modulo 6. Tecnología e Innovación en la VOC**
 - Big Data aplicado a la Experiencia de Cliente.
 - Social Media.
 - Speech & text analytics.
 - Neuromarketing.

CUOTAS DE INSCRIPCIÓN

Socios AEC: 630 € + 21% IVA

Otros: 790 € + 21% IVA

La cuota de inscripción incluye el material docente y los almuerzos de trabajo.

→ **Inscripciones corporativas:**
Sobre la cuota de inscripción, para el 2º inscrito y siguientes: 20% de descuento.

→ **Formación In Company:**
Opción de formación a medida en su empresa. Solicite información sin compromiso.

BOLETÍN DE INSCRIPCIÓN | Complimentar el boletín y enviar por email a for@aec.es o bien por fax al **915 765 258**

Métricas Customer Experience y Voz del Cliente | GS/GE/0565 | 02 y 03 de Octubre de 2017

Datos del alumno / Datos de facturación

NOMBRE Y APELLIDOS			
C.I.F./N.I.F	EMPRESA	CARGO	
DIRECCIÓN			LOCALIDAD
PROVINCIA	C.P.	TELÉFONO	FAX
¿ES SOCIO DE LA AEC? Sí <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>		E-MAIL	
Discapacidad Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			

La inscripción definitiva será confirmada por la AEC una semana antes del inicio del curso, pudiendo anularse el mismo si no se alcanza un número mínimo de asistentes.

La AEC realiza gratuitamente las gestiones para la **bonificación de este curso a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo.**

Sí, solicito la gestión de la bonificación.

Marque esta casilla si desea que sus datos sean omitidos en posteriores comunicaciones sobre actividades organizadas por la AEC. Todos sus datos serán tratados acorde con los términos de la Ley Orgánica 15/99 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados por la AEC se incorporan a un fichero con el fin de gestionar su inscripción, así como para informarle de las actividades, productos y servicios que puedan resultar de su interés en el caso de que nos autorice. Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose por carta o fax a la AEC (C/ Claudio Coello, 92 - 28006 Madrid. Fax: 915 765 258). La AEC asegura la confidencialidad de los datos aportados, garantizando que no serán cedidos a terceros ajenos a la AEC.