



Programa intensivo Customer Experience Management

Gestión, metodología e implantación
de la Experiencia de Cliente

Programa Intensivo de alto impacto para dominar las claves de la Gestión de la Experiencia de Cliente

Customer Experience es una nueva disciplina que está revolucionando el concepto de calidad de servicios, el marketing y la experiencia en el punto de venta. 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.

Cuando una compañía supera las expectativas de sus clientes y les ofrece una experiencia memorable, multiplica su rentabilidad y valor. La Experiencia de Cliente es una revolución que ya es una realidad, con una demanda creciente de profesionales que dominen esta disciplina.

Los participantes en el Programa Intensivo Customer Experience Management, en sólo tres días de formación exclusiva y de alto valor, adquirirán una visión global de la disciplina y conocerán todas las claves para la gestión integral de la Experiencia de Cliente en su organización.

Objetivos

- Entender las claves de una compañía líder en Experiencia de Cliente.
- Integrar la Experiencia de Cliente y la perspectiva "Customer Journey" en la estrategia y la operativa diaria de la empresa.
- Conocer las metodologías y las métricas más avanzadas para una implementación exitosa.
- Conocer cómo utilizar la omnicanalidad para crear una experiencia de cliente diferencial y homogénea en todos los puntos de contacto.
- Alinear a la organización en el cambio de paradigma: procesos, cultura interna y tecnología, venciendo las resistencias e involucrando a las personas.
- Comenzar a desplegar e implementar la Experiencia de Cliente en la organización.
- Demostrar el valor del Customer Experience ante la Alta Dirección para obtener los recursos y el máximo compromiso.

Obtendrás un Diploma con el reconocimiento de la Asociación Española para la Calidad y tendrás acceso sin coste a la **Titulación propia AEC Programa Intensivo en Customer Experience Management**.



Dirigido a

Nuestro Programa Intensivo Customer Experience Management 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.

En particular:

- ✓ Responsables y técnicos de **Experiencia de Cliente.**
- ✓ Responsables y técnicos de **Calidad.**
- ✓ Responsables y técnicos de **Marketing.**
- ✓ Responsables y técnicos de **Gestión y Atención Cliente.**
- ✓ Responsables de gestión **comercial.**
- ✓ **Consultores** especializados.
- ✓ **Gerentes y directores** de PYMES con visión cliente.

Titulación

Una Titulación AEC, para los mejores profesionales de la Experiencia de Cliente.

Con el Programa Intensivo Customer Experience Management, AEC Formación te ofrece la posibilidad de acceder a la **Titulación Propia AEC Programa Intensivo Customer Experience Management** sin coste añadido.

La Titulación propia AEC Programa Intensivo Customer Experience Management es el reconocimiento de la AEC que garantiza que el alumno ha adquirido los conocimientos necesarios para la gestión de la Experiencia de Cliente. Una Titulación avalada por nuestros **más de 50 años de experiencia formando profesionales.**

Metodología de Formación

Programa intensivo presencial, duración de 3 días y en grupos reducidos.

El enfoque didáctico combina la asimilación del marco teórico de la disciplina, su aplicabilidad en casos de éxito y talleres participativos individuales y grupales.

La dilatada experiencia profesional del profesorado con marcas líderes hace que el programa sea muy dinámico, rico en experiencias y eminentemente práctico.

El Programa Intensivo Customer Experience Management también está disponible en modalidad Incompany, formación a la medida en su empresa.

Dirección del curso

El profesorado de nuestros programas formativos ha sido seleccionado respondiendo a su conocimiento especializado y a su experiencia profesional en sus áreas de conocimiento.



Silvana Buljan

Socia-fundadora de Buljan & Partners, empresa referente en Customer Experience y Customer Centricity, con presencia en España, Portugal y Alemania.

Ha participado en la implementación de proyectos Customer Experience y Customer Centricity en empresas líderes como BMW Group, Lufthansa, Sanitas, Vocento, SAGE, Lexus...

Es ponente/conferenciante internacional en su área de especialización: Customer Experience Excellence Summits KP Morgan, Customerthink, CRM Idol Primary Judge y Customer Futures entre otros.

"Thought leadership" en foros de excelencia y mentora PWN para Customer Centric Management.

Programa

Un programa con un enfoque práctico, para los profesionales y las empresas centradas en el Cliente.

MÓDULO 1: Principios y valor del Customer Experience

- ♥ Principios, bases y valor de la "Experiencia del Cliente" y del "Customer Centric".
- ♥ ¿Dónde estamos hoy? Perfil de las empresas CEM (Customer Experience Management).

MÓDULO 2: Customer Journey - Pasillo del Cliente

- ♥ Mapeo de ciclo de vida de cliente (customer journey), puntos de contacto (touch points), momentos de la verdad, voz del cliente. Principios, herramientas y mejores prácticas.

MÓDULO 3: Alta dirección y el retorno de la Experiencia de Cliente

- ♥ ¿Qué aporta la Experiencia de Cliente en la cuenta de resultados? Cuadro de mando, métricas estratégicas, valor de los segmentos, promotores y detractores.
- ♥ Definición de la Estrategia Customer Experience para maximizar el retorno de la inversión (Business Case).

MÓDULO 4: Marca y Experiencia de Cliente

- ♥ Alineación de la Experiencia de Cliente con misión, visión y promesa de la marca.

MÓDULO 5: Cultura interna y Experiencia de Cliente

- ♥ El empleado como creador de la Experiencia de valor. Liderazgo "Customer Centric".
- ♥ Planificación "Customer Experience" y transformación cultural.
- ♥ Hoja de ruta operativa para el entorno interno.

MÓDULO 6: Omnicanalidad y Tecnología

- ♥ Integración de la Visión Cliente en procesos, sistemas y tecnología de apoyo a la Experiencia.
- ♥ Omnicanalidad y cómo lograr una Experiencia homogénea.

MÓDULO 7: Despliegue de la Experiencia de Cliente

- ♥ Implementación de la Experiencia de Cliente.
- ♥ El día a día en todos los puntos de contacto.

MÓDULO 8: Métricas operativas CEM

- ♥ Medición del éxito en Experiencia de Cliente: KPIs, cuadro de mando operativo, reacción y prevención, control e informes ("Customer Experience Reporting").

MÓDULO 9: Innovación y liderazgo estratégico CEM

- ♥ Evolución, crecimiento, diversificación y potencial liderazgo como resultado del "Customer Experience".
- ♥ El cliente como socio estratégico.

MÓDULO 10: Tendencias y experiencias de éxito

- ♥ "¿What's coming next?" en Experiencia de Cliente. Caso paradigmático con una evolución excelente y de valor.
- ♥ Taller/debate.
- ♥ Tendencias y conclusiones.



Convocatoria y precio

Programa Intensivo: **24 horas.**

Modalidad: **Presencial**

Convocatorias:

5 al 7 de Febrero de 2018

28 al 30 de Mayo de 2018

22 al 24 de Octubre de 2018

Precio: **1.590 € (IVA no incl.)**

Precios Socios: **1.270 € (IVA no incl.)**

2ª Inscripción corporativa y siguientes en la misma convocatoria 10% dto.

Este curso cumple los requisitos para bonificarse a través de la Fundación Estatal para la Formación en el Empleo, la AEC realiza gratuitamente las gestiones necesarias, si así lo solicitas.

Otros datos de interés

Formas de pago: Tarjeta de crédito y transferencia bancaria.

Formación Incompany: Si deseas formar a varias personas de tu organización, consulta la posibilidad de realizar esta formación a medida, así como diseñar y desarrollar el Plan de Formación más adecuado a las necesidades de tu organización.

Boletín de Inscripción

Rellena y envía por Fax: 915 765 258 / e-mail: for@aec.es

Programa Intensivo Customer Experience Management

- Socio de la AEC: 1.270€ (+ IVA)
- No Socios de la AEC: 1.590 € (+ IVA)

Fecha de convocatoria:

Datos del Alumno

Apellidos:

Nombre:

Empresa:

N.I.F.:

Cargo:

e-mail:

¿Tiene alguna discapacidad? SI NO

¿Es socio de la AEC? SI NO

Datos de Facturación (cumplimentar sólo si no coincide con los datos indicados arriba)

Empresa: C.I.F/N.I.F.:

Dirección: C.P.:

Localidad: Provincia:

Teléfono: Fax:

E-mail:

Este curso cumple los requisitos necesarios para poder ser BONIFICADO a través de la FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO (FUNDAE).

Solicito la gestión GRATUITA de la bonificación de este curso

Fecha y Firma:

* El importe del curso se puede abonar en su totalidad al comienzo del curso o mediante pagos fraccionados sin intereses. El acceso al material formativo se realizará previo pago del mismo.

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 del 13 de diciembre (LOPD). Los datos proporcionados a 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 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.

Formación AEC

muy cerca de ti

Para cualquier información que necesites sobre programas formativos, modalidades, inscripciones o soluciones a medida ponte en contacto con nosotros a través del medio que prefieras:

 for@aec.es

 912 108 120/ 912 108 121

 www.aec.es

