

METODOLOGÍA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Una estrategia de negocio que te permite trabajar los elementos (físicos, sociales, emocionales...) que marcan cada una de las interacciones entre el cliente y la organización.

Resumen

Detalles de convocatoria	Fechas: 25 septiembre; 9 y 30 octubre; 13 y 27 noviembre Modalidad: Presencial Sede: APD , Bilbao Referencia curso: 24EXPCLI-1
Horario	9:00-13:00
Imparte	Iñaki Fernández López-Zuazo (Mondragon Unibertsitatea)
Precio para entidades colaboradoras y Precio para empresas Kudeabide	425 € + IVA
Precio para entidades no colaboradoras y Precio para empresas no Kudeabide	1420 € + IVA

Objetivos

- Aportar la visión y el conocimiento estratégico necesario para una gestión integral de la relación con clientes.
- Analizar todas las fases de la experiencia de cliente y las prácticas de gestión para su optimización.
- Conocer las tecnologías y herramientas digitales que más impactan en la experiencia de cliente, desde la investigación de necesidades del cliente hasta su fidelización.

Temario

- Cultura, estrategia y prospectiva: Principales tendencias en experiencia de cliente y metodologías para una gestión integral del cliente.
- Diseño de la experiencia de cliente: Proceso de diseño para entender las necesidades del cliente y validar en mercado las propuestas definidas.
- Experiencia de cliente omnicanal: aplicación e integración de tecnologías para la mejora de la experiencia de cliente y los resultados de negocio.
- Analítica de datos centrada en cliente: cómo medir el impacto de las iniciativas y su relación con resultados de negocio.

Requisitos y observaciones

- El programa está principalmente dirigido a profesionales de cualquier área de la empresa y sector que tenga responsabilidad dentro del proceso de relación con cliente: marketing, comercial, atención al cliente, innovación, transformación...
- Las personas inscritas a este curso deberían dedicar unas 10 horas de trabajo personal a la realización del proyecto.
- Es recomendable que asistan a este curso al menos dos personas de la organización para desarrollar el proyecto en equipo y contribuir a su implantación con una visión de equipo ampliada.
- El lugar de celebración de los apoyos personalizados se acordará entre profesorado y empresa, pudiendo ser online o físicos, según las circunstancias de cada momento.
- Cada apoyo personalizado planificado tendrá una duración de 2 horas y media por organización.
- El plazo máximo para recibir el último apoyo personalizado es de 2 semanas tras la última sesión.

Tipos de proyectos que se pueden desarrollar

La planificación de tareas y actividades están enfocadas a que cada participante diseñe un proyecto dirigido a una propuesta de experiencia de cliente para un desafío concreto de negocio, utilizando la metodología trabajada a lo largo del programa.

El proyecto a implementar con el desarrollo de la acción formativa será el definido y escogido por cada empresa participante. Como ejemplo, se señala a continuación los tipos de proyectos más habituales en anteriores convocatorias:

- Segmentación y elaboración de arquetipos de cliente: trabajo en metodologías de escucha y validación de hipótesis de cliente.
- Diseño de proyectos de experiencia de cliente: análisis de la experiencia de cliente ofrecida e identificación de áreas de mejora.
- Análisis de la rentabilidad de la experiencia de cliente: actividades dirigidas a identificar los elementos clave de la experiencia y su relación con indicadores económico-financieros.

Planificación y flujograma

Duración total del proyecto: 2 meses



Inscripción

✓	<p>¿TE HAS DECIDIDO? Puedes realizar la inscripción desde nuestra web (www.euskalit.net) o, más fácil, desde este enlace directo: https://www.euskalit.net/knowinn/24EXPCLI</p>
?	<p>¿NECESITAS INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA? Contacta con nosotras en el teléfono 94 420 98 55 o envíanos un email a namarika@euskalit.net</p>
👁️	<p>¿TE VIENEN MAL LAS FECHAS QUE HEMOS PROGRAMADO? Contacta con nosotras pulsando aquí y podremos valorar nuevas alternativas.</p>
💡	<p>IMPORTANTE Al inscribirse en nuestros cursos, cada persona matriculada acepta una serie de términos y condiciones. Te recomendamos leerlos pinchando aquí.</p>

Otras modalidades disponibles

📌	<p>IN COMPANY Este curso también se puede impartir in company, en castellano o euskera, en organizaciones que deseen personalizar fechas, horarios o formatos adaptados a necesidades concretas. Contacta con nosotras en el teléfono 94 420 98 55 o envíanos un email a tgarcia@euskalit.net</p>
---	---