

## METODOLOGÍA EXPERIENCIA DE CLIENTE

### 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 generación de leads a la fidelización.
- Conocer los estilos de liderazgo, los efectos que producen sobre las personas y los resultados de las organizaciones y establecer una gestión sistemática del liderazgo.

### 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

- Las personas inscritas a este curso destinarán unas 10 horas de trabajo con el objeto de mejorar un aspecto de la experiencia de cliente en sus organizaciones.
- 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...

### TIPO 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. Entre los proyectos que se podrán realizar, están los siguientes:

- 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.

### IMPARTE

Iñaki Fernández López-Zuazo (Mondragon Unibertsitatea)

### CONVOCATORIAS PROGRAMADAS

**1. ZAMUDIO (EDIF. 101 - BARCO)**  
3, 17 y 31 octubre; 14 y 28 noviembre  
Iñaki Fernández López-Zuazo (CASTELLANO)

### OTRAS MODALIDADES DISPONIBLES

Este curso también se puede impartir *in company* en organizaciones que deseen personalizar fechas, horarios o formatos adaptados a necesidades concretas.

#### HORARIO

PRECIO ENTIDAD COLABORADORA

PRECIO ENTIDAD NO COLABORADORA

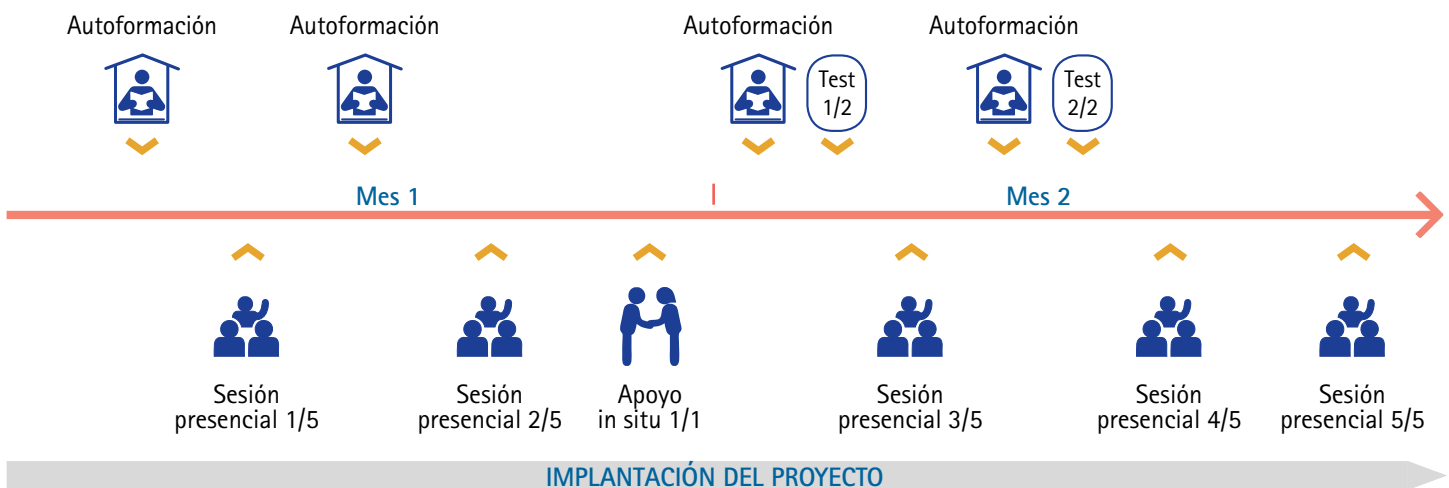
9:00-13:00

420 € + IVA

1050 € + IVA

### DESARROLLO DEL PROYECTO

DURACIÓN 2 meses



Inscripción

<https://www.euskalit.net/knowinn/23EXPCLI>

Información complementaria [www.euskalit.net/knowinn](http://www.euskalit.net/knowinn) Tfno. 94 420 98 55 [euskalit@euskalit.net](mailto:euskalit@euskalit.net)

Compromisos al inscribirse  
Lea los terminos y condiciones  
pinchando **aquí**