

PROGRAMA EJECUTIVO EN

Experiencia de Cliente




ONLINE

En EOI apostamos por un liderazgo consciente: sostenible, digital, diverso, emprendedor y transformador. Porque en EOI formamos en conocimiento, pero también en valores: perseguimos el bien común, el progreso y el equilibrio entre lo económico y humano. Vamos más allá de la formación. EOI es el impacto que nuestros alumnos tendrán en el planeta. Ellos son quienes construirán el futuro.

Introducción

En un mercado hipercompetitivo, ofrecer una experiencia de cliente superior es el factor diferenciador más poderoso para una empresa. Sin embargo, la gestión de la experiencia de cliente es un aspecto aún por explotar en muchas de ellas, que precisan una profunda transformación en todos sus ámbitos: estrategia y cultura interna, gestión de las personas y procesos internos y, sobre todo, la forma de entender a sus clientes.

Con el Programa Ejecutivo en Experiencia de Cliente profundizarás en las diversas técnicas directivas y habilidades humanas necesarias para gestionar esta transformación. Con el apoyo de profesores que están liderando estas innovadoras prácticas dentro de sus empresas, entenderás el impacto de la experiencia de cliente en el ecosistema global de las organizaciones, aprenderás a analizar el ciclo de vida del cliente y los distintos customer journeys y dominarás las herramientas y metodologías para entender y conocer la 'voz del cliente' y mejorar así su experiencia en los distintos puntos de interrelación con la empresa.

-  **INICIO**
Abril
-  **DURACIÓN**
128 h
-  **MODALIDAD**
Online
-  **SEDE**
EOI Madrid
-  **PRECIO**
3.200 €



Fundación Estatal
PARA LA FORMACIÓN EN EL EMPLEO

Programa Bonificable
a través de FUNDAE.

Dirigido a

Titulados universitarios, profesionales o directivos que deseen prepararse para liderar la transformación empresarial hacia un enfoque customer centric.

Esta formación está especialmente recomendada para aquellos sectores donde la experiencia de cliente es crucial, como banca, seguros, telecom, sanidad, educación, transporte o administración pública.



Este programa
contribuye a la
Agenda 2030 en
los siguientes
ODS:



Contenidos

LA EXPERIENCIA DE CLIENTE (EC) COMO ESTRATEGIA DE LA COMPAÑÍA

- La gestión de la EC en el entorno económico actual.
- La EC como elemento que impacta en la estrategia global de la empresa.
- Despliegue de la estrategia de EC.
- Transición de la organización hacia CEM.
- Governance de la EC en la compañía.
- EC y rentabilidad.

ANÁLISIS Y MEDICIÓN DE LA VOZ DEL CLIENTE (VoC)

Análisis de la VoC

- La Voz del Cliente VoC.
- Herramientas y métodos para capturar la VoC (insights).
- Cómo analizar la VoC.

Medición. Cómo medir la Experiencia de Cliente

- Mediciones de la EC.
- Mapas de EC.
- NPS (Net Promoter Score).
- CES (Customer Effort Score), Customer Advocacy.

DISEÑO DE LA EC

- La tormenta perfecta: el impacto de los malos tiempos en la forma de hacer marketing.
- Directrices estratégicas: principios que rigen las nuevas estrategias experienciales.
- Metas experienciales: el punto de partida.
- Estrategias experienciales: construir marcas poderosas.

PROCESOS

- Gestión por Procesos.
- Procesos y Sistemas de Información en la empresa.
- Transformación y Gestión del Cambio.
- Procesos y Customer Journeys.

CICLO DE VIDA Y CUSTOMER JOURNEYS (CJ)

- El ciclo de vida del cliente.
- CJ y momentos de la verdad.
- Análisis del CJ: momentos "mágicos" y "miserables".
- Simplicity y customer effort.
- Evolución hacia la autogestión.

LA EC, CULTURA Y EMPLEADOS

- EC y cambio Cultural: movilización de la organización.
- Voz del empleado: papel del empleado como generador de EC.
- Habilidades a desarrollar en nuestros empleados.
- El Front line como factor esencial en la EC.
- Engagement: el éxito a través de la felicidad.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL Y EXPERIENCIA DE CLIENTE

- Transformación digital.
- Impacto de la transformación digital en la experiencia de cliente.
- El futuro de la Experiencia de Cliente Digital.

MULTICANALIDAD

- Visión estratégica de los canales. Tendencias y evolución
- Tipologías de Canales.
- Visión Omni-Channel.
- Sistemas de gestión de los canales.
- Despliegue de una estrategia multicanal.



En EOI queremos ayudarte para que logres tus retos profesionales con la mejor formación del mercado. **Para ello te ofrecemos un amplio abanico de becas y descuentos que facilitarán tu acceso a los programas de tu interés.**



Consulta en

www.eoi.es/programas/becas-y-descuentos

Claustro

En EOI, los profesores constituyen una pieza fundamental del éxito de los cursos. El claustro está formado por directivos de empresa de reconocido prestigio profesional y comprobada trayectoria en la materia impartida, que transmiten no sólo los conocimientos teóricos, sino también su propia experiencia en la aplicación práctica de los mismos.

Los profesores te acompañarán durante todo el proceso de aprendizaje y estarán a tu disposición para consultas sobre cualquier tema de las materias que imparten.

David Arconada
SVP On Board Service
Aeroméxico

Joan Sardà
Customer Strategist
CX Design Lab

Francisco Javier Gallardo
Director Experiencia de Clientes y
Control de Operaciones
Sage

Francisco Soler
Responsable del Centro de
Experiencia de Cliente
Endesa

Pedro Coronado
Gerente de procesos, calidad y mejora
continua
Orange Spain

Lorena Guerrero
Directora de Experiencia y
Satisfacción de Cliente
AXA Seguros España

Alejandro Briceño
Culture & Employee Experience
Director Opinno

Experiencia EOI

“Este programa es un complemento perfecto a la innovación que hoy se requiere para cualquier empresa. El profesorado tiene un perfil idóneo: profesionales en activo del sector de la experiencia de cliente y que saben dirigir una clase online para hacerla amena y ampliar horizontes innovadores. La visión que obtuve en este tiempo me ha abierto la posibilidad de mejorar mi empresa, mis relaciones con los clientes y crecer a través de nuevos servicios enfocados al cliente”.

Manuel Laborda
Fundador de Platransforma
Titulado en Experiencia de Cliente por EOI

“Mi formación en EOI ha sido una experiencia memorable. No sólo he adquirido los conocimientos para tener las herramientas necesarias en el desarrollo de proyectos de Customer Experience, sino que la propia cultura de la escuela ha incentivado y facilitado la creación de un grupo de profesionales tanto de mi promoción como de otras promociones que me enriquece constantemente. Mi NPS sería del 100%. Si tuviera que realizar formaciones futuras, sin lugar a duda mi elección sería EOI”.

Antonio Carrasco López
Responsable Calidad y Experiencia Cliente.
DT Castilla la Mancha y Extremadura
Titulado en Experiencia de Cliente por EOI



Construyendo un futuro consciente y sostenible

Madrid

informacion@eoi.es
+34 91 349 56 00
(Madrid)

Andalucía

infoandalucia@eoi.es
+34 95 446 33 77
(Sevilla)

Mediterráneo

eoimediterraneo@eoi.es
+34 96 665 81 55
(Elche - Alicante)