

CUSTOMER EXPERIENCE: LA VIVENCIA CLIENTE



Presentación

La vivencia cliente (customer experience) **es el producto de las percepciones de un/a cliente después de interactuar racional, física, emocional y/o psicológicamente con cualquier parte de una empresa.** Esta percepción afecta a los comportamientos de la clientela y genera recuerdos que impulsan la lealtad y repercuten en el valor económico que genera una organización.

En los últimos tiempos, **la gestión de la vivencia cliente (experiencia cliente) se ha constituido en una estrategia de diferenciación competitiva,** una verdadera disciplina que va más allá de la satisfacción de la clientela y de la calidad de servicio. Se trata de entender, diseñar y gestionar las interacciones con clientes para influir sobre las percepciones que tienen, **buscando incrementar su satisfacción, lealtad y apoyo.**

Este curso te facilita, de forma amena, práctica, participativa y pedagógica, los conocimientos y herramientas para capacitarte **como facilitador/a de buenas experiencias a la clientela de manera que, las mismas, se conviertan en una vivencia inolvidable y se quede con nuestra empresa (fidelización).**

Además, proponemos una metodología por descubrimiento, en la que los y las participantes se conviertan en protagonistas y aprendan activamente mediante la aplicación de una pedagogía útil y variada.

Trabajaremos los elementos clave de **“La vivencia cliente”** y el planteamiento de una **estrategia conjunta orientada a la clientela** en la que se implique y comprometa toda la organización, creando la denominada **cultura cliente.**

Objetivos

- Reconocer los **elementos clave** de la buena acogida a la clientela, convirtiendo la relación en una **experiencia de foco principal**.
- Adquirir el conocimiento, la sensibilidad y la actitud, desde el **compromiso compartido de toda la empresa**, para llevar a cabo la atención al/la cliente de manera que exceda la satisfacción y genere fidelización desde el enfoque “Experiencia Cliente” (Customer Experience).

Dirigido a

Cargos Directivos, Responsables de departamento y mandos intermedios de las organizaciones que tengan que diseñar e implementar la nueva estrategia cliente implicando a todos los niveles de la misma, dentro de la cultura cliente corporativa.

1. La clientela en primer lugar.

- La importancia de la clientela.
- Las necesidades de la clientela.
- Los secretos de la buena acogida.
- La satisfacción de la clientela no es suficiente.

2. La vivencia cliente (customer experience).

- Qué es la experiencia cliente: Fundamento.
- El/la cliente en el centro.
- La fórmula del modelo.
- Los objetivos de la experiencia cliente.
- Las 4 cuestiones y las 4 claves.

3. Aplicación de la vivencia cliente.

- Procedimiento de aplicación (fases).
- Cómo conseguir que la puesta en marcha sea eficaz.
- Documento clave: Hoja de ruta.
- Diseño de la estrategia con la hoja de ruta cliente.
- El compromiso de toda la organización: Cultura cliente corporativa.
- Caso práctico real con la hoja de ruta cliente.
- Generar fidelización emocional.
- Los 10 errores más habituales en la experiencia cliente.
- Síntesis de contenido.
- Coaching de acción.

AULA VIRTUAL

Modalidad

- De **5 horas**
- Curso eminentemente práctico
- Acceso a través del Aula Virtual de BAI adaptada a Bonificaciones de Fundae.

Fecha

Días 12 y 13 de abril de 2023 de 15 a 17,30 h

El Formador

MANUEL MARTÍNEZ MORALES

Gestor y Formador Experto en la capacitación y desarrollo de habilidades. Dilatada trayectoria profesional como Consultor Senior de Recursos Humanos: Gestión de recursos, diseño de cursos, desarrollo de proyectos de diversa índole, etc.

Su experiencia profesional se ha centrado en el mundo de los Recursos Humanos, especializándose en formación y desarrollo en entornos multinacionales, asumiendo puestos como Director de Formación en grandes empresas.

Es Licenciado en Psicología por la UAM. Diplomado en Psicología Industrial por la UCM. Experto en Coaching e Inteligencia Emocional por la Escuela Superior Create Coaching de Madrid. Coach Profesional Certificado CPC. Colegiado 10395 por Asesco y Colegiado del COP. M-26486.



PRESUPUESTO

El precio de este curso es de **125 €/participante** (25 €/h/participante), que incluye el acceso al curso por Aula Virtual y la documentación.

Tercer participante y siguientes 50% de descuento.

Este curso es bonificable ante Fundae. Desde BAI ofrecemos realizar la gestión sin coste adicional para la empresa.

NOTA: este curso está exento de IVA.