

Programa de Especialización en

EXPERIENCIA DE CLIENTE

OBJETIVOS

El Programa de Especialización en Experiencia de Cliente está concebido para alcanzar dos objetivos esenciales:

- 1 Que cada uno de los asistentes pueda convertirse en un auténtico conocedor en la última tendencia del management del siglo XXI: experiencia de cliente, tecnología asociada a la mejora de las técnicas de marketing y gestión relacional; siendo un auténtico especialista en gestión del servicio. En suma, sabrás generar beneficios identificando y superando las expectativas del comprador, generar sensaciones y emociones así como vivencias memorables al cliente. De esta forma, tu actividad será más rentable cada día.
- 2 Que se pueda acceder a las más novedosas técnicas de atención y servicio al cliente que nacen de la neurociencia, el tratamiento de los datos y la gestión de las emociones.

Aprenderás a:



Planificar y aplicar criterios novedosos para optimizar la calidad de servicio percibido, bajo la perspectiva de Expectativa Cliente.



Implementar políticas para orientar la compañía hacia el nuevo modelo del Customer Centric Organization.



Identificar el impacto de la estrategia de Experiencia de Cliente en las distintas facetas estratégicas en una Organización.



Establecer los estándares, plantillas y protocolos diseñados por la organización al objeto de alcanzar los objetivos establecidos en sus KPI's.

“Los alumnos que lo deseen, podrán proponer el desarrollo de proyectos en los que estén inmersos”.

DIRIGIDO A...

Organizaciones

Compañías y empresas que apliquen herramientas clásicas de marketing y que pretendan incorporar orientaciones de Experiencia de Cliente para convertirse en una *Customer Centric Organization*.

Profesionales

De cualquier ámbito de la empresa, interesados en conocer todo lo referente al marketing relacional y experiencial.

Especialistas

En la puesta en práctica de herramientas de marketing y comunicación, interesados en las nuevas orientaciones de su especialidad en lo relacionado con el *Customer Experience*.

PROGRAMA

1

Customer Centric Organization: Cultura y Orientación al cliente

- Fundamentos del Marketing y de Customer Experience.
- Estrategia empresarial y servicio al cliente: la experiencia en el centro.
- Cliente: el "jefe" de la organización.
- Métricas y estándares de la Experiencia de Cliente.
- El profesional como "proyector" de la marca.
- Excelencia y cultura: transformación cultural rentable.

2

Marketing Relacional y experiencial

- *Loyalty experience.*
- Personalización
- El uso de los datos del cliente.
- Planificación de procesos: *Customer Journey Map.*
- Ejecución teatral y la importancia del guión.
- Calidad y Calidez: operaciones organizativas y uso de las emociones.
- Mundo *Xperience Center.*
- El trabajo en equipo y la ejecución eficaz del servicio al cliente.

3

Liderazgo, comunicación y gestión

- La aplicación racional de la inteligencia emocional.
- Herramientas e instrumentos de la comunicación no verbal.
- El uso del teatro y el concepto de comunicación holística.

4

Transformación digital y multicanal

- TDX: Transformación Digital de la Experiencia de Cliente.
- Marketing Digital y Omnicanalidad.
- Rol plays: Empatía a través de cualquier canal. De la voz al chatbot: la asertividad en el centro.
- Rol plays: Multicanalidad y combinación adecuada de canales.

5

Gestión de incidencias. Cómo lograr fidelizar a través de las quejas

- Creación de la conexión emocional con los clientes en los "momentos de dolor". Uso eficaz de la empatía.
- Gestión de quejas y reclamaciones a través de la conexión emocional.
- Modelos de gestión de quejas y reclamaciones.
- Medición y control: la importancia decisiva de los KPI's.

6

Marketing de experiencias

- Sensaciones, emociones, estados de ánimo, sentimientos, pensamientos y actuaciones-relaciones.
- El modelo de Schmitt. Visión ampliada.
- Branding emocional. El modelo de Gobé ampliado.
- Radical marketing y creación de vivencias.
- El modelo 4 e's de Pine y Gilmore.
- Creación de ambientes y arquitectura para el logro de la experiencia en el cliente.

7

Conclusiones: Cien errores propios de la implantación de la experiencia de cliente

8

Casos de éxito

- Sesiones de acercamiento a las mejores experiencias comerciales, presentadas por sus propios protagonistas. Oportunidad única para debatir e interiorizar las cuestiones de vital importancia con un responsable de Experiencia de Cliente en empresa de relevancia.

METODOLOGÍA

La metodología formativa utilizada por **IFFE Management School** está orientada al aprendizaje activo, en consecuencia:

- * Tendrás acceso a la mejor información y conocimientos, tanto en las sesiones presenciales como en los repositorios de notas técnicas, webinars, bibliografía y foros del Campus Virtual de **IFFE Business School**.
- * Desarrollarás tus habilidades profesionales, ya que aprenderás haciendo ("*learning by doing*"), a través de la realización y revisión de casos y ejercicios.
- * Interiorizarás y desarrollarás los conocimientos y capacidades tratados, a través de la interacción y el debate.
- * Conocerás experiencias de éxito con profesionales de primer nivel, en el ámbito del Marketing Relacional y del *Customer Experience*.

CERTIFICACIÓN

La realización de este programa es el primer paso para poder obtener la certificación DEC para profesionales en Experiencia de Cliente, expedida por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente DEC.

Este programa formativo dará los conocimientos básicos para poder estudiar con mayor facilidad los temarios de DEC y así, superar el examen de certificación, siendo un factor de gran ayuda para el participante.

IFFE Business School, de manera complementaria, pondrá a disposición de los participantes toda la información y contenido a estudiar (de forma voluntaria y complementaria), así como las relaciones con la Asociación DEC.



Las tasas del examen no están incluidas en el precio del programa.



¿Cuándo?

150 horas a desarrollar en septiembre, octubre y noviembre. Formato Executive (viernes por la tarde y sábados por la mañana).



¿Dónde?

En Campus IFFE
San Pedro de Nós - Oleiros



Precio

El precio general es de 1300€.
Miembros de Comunidad IFFE, 1100€.



Inscripción

981 654 772 info@iffe.es
www.iffe.es

ENTORNO EMPRESARIAL

Cuadro Docente

En IFFE Business School ponemos a tu disposición el mejor cuadro docente. Profesionales comprometidos con tu progreso y dispuestos a transmitir sus conocimientos y toda su experiencia en el mundo empresarial.

Entusiastas de un método práctico y que estimule la participación, cuentan con una dilatada trayectoria profesional y docente que podrás compartir a fondo. La dirección del Programa correrá a cargo de Mds Marketing de Servicios.

Mds.

Comunidad IFFE

Dispondrás de un punto de encuentro para compartir información, establecer relaciones, conseguir sinergias profesionales entre el alumnado, los docentes y las entidades colaboradoras.

Además, podrás acceder a un conjunto de beneficios y servicios, no solamente durante el desarrollo del Programa, sino más allá de su finalización.



IFFE en datos anuales



+450

Oportunidades profesionales exclusivas



+200

Docentes profesionales expertos en su campo



8.69/10

Nivel de satisfacción de nuestros alumnos



+1 Millón

de euros en ayudas al estudio



+100

Alumnos nuevos cada año

#dIFFErenciate

Campus IFFE

Pazo das Cadeas, N-VI, Km 586
San Pedro de Nós, 15176 - Oleiros
A Coruña - Galicia - España

T ▲ +34 981 654 772

M ▲ admision@iffe.es

W ▲ www.iffe.es



Con la colaboración de  luckia

+ info



SOMOS LÍDERES, FORMAMOS LÍDERES