



MARKETING EXPERIENCIAL

SERVICIOS ENFOCADOS A
LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

15 - 16 DE FEBRERO - 2017
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON
BOGOTÁ - COLOMBIA

OPEN
TRAINING



MARKETING EXPERENCIAL

**SERVICIOS ENFOCADOS A
LA EXPERIENCIA DE CLIENTE**

Los Open Trainings ofrecen una metodología de aprendizaje dinámica y práctica. Entregan técnicas y herramientas de aplicabilidad inmediata para una mejora continua en tu empresa.



15 y 16 FEBRERO 2017



HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BOGOTÁ
Carrera 18 #93A - 83 Bogotá, Colombia



ESTACIONAMIENTO SIN COSTO

TEMÁTICA



Llevaremos adelante un taller donde recorreremos la nueva forma de investigación de consumidor en la era experiencial. Veremos a fondo cual es el mecanismo que el cerebro humano sigue para evaluar las experiencias que vivimos.

Aprenderemos a construir un Framework que nos permitirá decodificar la experiencia de nuestros clientes y crear un plan de iniciativas experienciales que nos aleje de la competencia.

Al final del taller, los asistentes se llevarán la metodología de Gestión Experiencial y un ejemplar del libro “Más allá del Customer Experience”.

El objetivo de este programa es aprender a construir un modelo que permitirá decodificar la experiencia de nuestros clientes y crear un plan de iniciativas experienciales que sirva como principal diferenciador de la competencia y fuente de nueva rentabilidad.

ÁREAS FUNCIONALES:



DIRIGIDO A:

Gerentes Generales | Gerentes de Marketing y Ventas | Gerentes de Servicio al Cliente | Vice Presidentes y Gerentes de Experiencia de Clientes.

DOCENTE



RAÚL AMIGO

- CEO & Founder UMUNTU CX Design Miami, FL, US.
- MBA en Negocios Internacionales en la Universitat de Lleida , España
- Experto en Diseño de experiencias , Creador de la Metodología de Medición de Brand Experience.
- 20 años trabajando con algunas de las compañías más admiradas en el mundo como Google, Oracle , Samsung , Movistar , HTC , BEATS y Microsol , entre otras.
- Autor del libro” Más allá de la experiencia del Cliente “ para LID Editores, Madrid, prologado por Don Peppers.
- Conferencista internacional: Key note speaker en las DMA 2012 y 2013 en Estados Unidos - Key note speaker de ORACLE en su gira @oracledigital TransformaVon day - Speaker invitado del EXMA 2016 Bogota - Key note speaker del Google Think en Bogota, Panamá y Mexico DF Profesor de CX Design en el MBA en Universite de Lyon, Francia, y en el SIP de la Kellogg’s School of Business, Northwestern University.



CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN
EMITIDO POR **SEMINARIUM**

PROGRAMA

DÍA 1 | MIÉRCOLES 15 | FEBRERO

8:30 A 9:00 REGISTRO

SESIÓN 1

9:00 A 10:30

LA NUEVA INVESTIGACIÓN DEL CONSUMIDOR

- Investigación cuantitativa para entender el Customer Journey.
- Investigación cualitativa: Impronta colectiva.

10:30 A 11:00

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN 2

11:00 A 12:30

QUE ES LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- La enseñanza de la biología y psicología cognitiva: Cómo evalúa el cerebro una experiencia.
- Framework experiencial.

12:30 A 14:00

NETWORKING LUNCH

SESIÓN 3

14:00 A 17:30

DIAGNÓSTICO EXPERENCIAL

- Dimensiones y descriptores experienciales priorizadas.
- Matriz Relevancia - Diferenciación.
- Presentación de Findings.

DÍA 2 | JUEVES 16 | FEBRERO

8:30 A 9:00 REGISTRO

SESIÓN 4

9:00 A 10:00

DESIGN THINKING APLICADO AL DISEÑO DE EXPERIENCIAS

- Insumos de diseño.
- Voz del cliente.
- Fundamentos del diseño centrado en las personas.

10:00 A 10:30

COFFEE & NETWORKING BREAK

SESIÓN 5

10:30 A 12:30

CREANDO UN PROGRAMA EXPERENCIAL

- Co - creación. del Customer Journey actual.
- Aplicación del Framework experiencial.
- Propuesta de experiencia ideal / Diseño de servicios.

12:30 A 13:30

NETWORKING LUNCH

SESIÓN 6

13:30 A 16:30

IMPLEMENTACIÓN Y AUDITORÍA

- Plan de implementación experiencial.
- Plan de comunicaciones.
- Auditoría y métricas..

	VALOR INDIVIDUAL 	GRUPO CORPORATIVO 3 a 5 Ejecutivos 
COMPRA ANTICIPADA antes de: 3 de Febrero 2017	780	700
PRECIO DE LISTA	820	740

Estos precios no incluyen IVA. Valores en USD

*Valor por persona para pase de tres a cinco ejecutivos.

Anulaciones : vía email hasta 5 días hábiles antes del inicio del seminario en caso contrario, se facturará el cupo respectivo.

Convierte tu equipo de trabajo en un High Performance Team

Optimiza el rendimiento de tus equipos organizacionales incentivando la participación del grupo completo en el programa. Esta dinámica fomenta un mejor trabajo en equipo, potencia los talentos, la motivación y relaciones interpersonales que se traducen en ventajas frente a la competencia. Incrementa el ROI sobre tus iniciativas de actualización y perfeccionamiento ejecutivo.

INFÓRMATE DE LOS VALORES Y BENEFICIOS ESPECIALES PARA EQUIPOS DE 6 O MÁS EJECUTIVOS



WWW.SEMINARIUM.COM



[/SEMINARIUMCO](https://www.facebook.com/SEMINARIUMCO)



[/SEMINARIUM-COLOMBIA](https://www.linkedin.com/company/SEMINARIUM-COLOMBIA)



[@SEMINARIUMCO](https://twitter.com/SEMINARIUMCO)

**FOUR
POINTS**
BY SHERATON

Tarifa Preferencial Seminarium
Reservas : 618 - 6700
Mail: reservas@fourpointsbogota.com
Carrera 18 #93A - 83 Bogotá, Colombia

EMPRESAS QUE APOYAN EL DESARROLLO EJECUTIVO EN COLOMBIA
PATROCINADORES



(+57) 3183726689



(571) 742 92 25 - 742 93 64



training@seminarium.com.co

Medios de Pago: Efectivo, tarjetas de crédito (Visa, Master Card, American Express).

Fuerza Mayor: Si por fuerza mayor este curso debiera suspenderse, Seminarium desarrollará un curso similar alternativo informándolo oportunamente.

Políticas y Condiciones de Pago: SEMINARIUM informa que no se hará reembolso de dinero por el pago de una actividad de capacitación que haya, en el formato Seminarios, Congresos, Open Trainings, si el asistente o los asistentes, no informa mínimo diez (10) días hábiles de antelación su inasistencia al mismo. El aviso deberá hacerlo por escrito mediante correo electrónico al asesor ejecutivo con quien realizó la inscripción. En caso que el plazo para notificar la inasistencia al evento haya vencido, se le cobrará parte del valor consignado por gastos administrativos (15% de la tarifa); el saldo restante (85% de la tarifa) se le cargará a favor, para redimir en cualquier otro evento en el que desee participar más adelante. Pero no se realizará ningún tipo de devolución de dinero pasada la fecha mencionada de 10 días hábiles para cada programa antes mencionado. En este caso, el asistente o los asistentes podrá cederle su cupo a otra persona, para lo cual debe enviar por correo electrónico una carta, autorizando a la persona que va a asistir, en dicho documento debe especificar nombre completo del nuevo asistente, número de cédula, dirección, teléfono de contacto y correo electrónico.

Pagos con tarjetas débito y crédito no aplica descuentos por pase corporativo, mesas corporativas, ni descuentos adicionales como el pronto pago.

PROGRAMAS IN-COMPANY

Te invitamos a formar a tus equipos con contenidos flexibles, adaptados a tus necesidades y la realidad del día a día de tu empresa.

Algunos de nuestros programas disponibles:

ÁREA MARKETING

- Marketing Digital
- Social Media
- Pitch: Presentaciones Efectivas
- Transformación Digital
- Cadena de Valor

ÁREA RECURSOS HUMANOS

- Bienestar Organizacional
- Gestión del Cambio
- Chip Generacional

ÁREA VENTAS

- Workshop en Ventas
- Resultados Extraordinarios
- Gestión Profesional de Ventas

Desarrollemos en conjunto los mejores programas para cada área de tu empresa.

CONTÁCTANOS
fernando.bastán@seminarium.com.co

