

OPEN
TRAINING

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

— DISEÑO ESTRATÉGICO PARA EXPERIENCIAS MEMORABLES —

18/19 | JULIO
BOGOTÁ

TEMÁTICA

Este programa trata de los fundamentos de las experiencias de los clientes, por qué éstas se han convertido en la forma de validación del valor de la marca y cuáles son las herramientas para hacer una gestión de experiencias asertivas.

Conocerá la teoría de la Gestión de Experiencias de Clientes (Customer Experience Management), las prácticas de investigación para conocer los modelos mentales de los clientes y las herramientas de Design Thinking para diseñar experiencias memorables.

Los asistentes obtendrán la sensibilización necesaria del tema, el conocimiento requerido para liderar proyectos de customer experience y las herramientas indispensables para implementarlo en sus empresas y organizaciones.

Vivimos en la era de la experiencia, donde los productos y servicios ya no son diferenciales. Diseñar experiencias no sólo es construir diferenciación, también aporta la principal fuente de rentabilidad de las compañías.

Sepa cuál es la influencia del tema a tratar en el mercado actual y entienda porque centrar a la organización en el cliente y liderar desde la innovación y el diseño de experiencias relevantes modifica el posicionamiento de la marca en el mercado y se convierte en una capacidad indispensable de toda organización líder.

PARA QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Dirigido a gerentes generales y líderes de organizaciones centradas en el cliente, directores, vice presidentes y gerentes de áreas comerciales, marketing, experiencia de clientes, servicio al cliente, operaciones y RR. HH.



INFORMACIÓN GENERAL



18 y 19 de Julio 2019



HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BOGOTÁ

Carrera 18 #93A - 83 Bogotá, Colombia



ESTACIONAMIENTO SIN COSTO

Sujeto a disponibilidad del hotel



**CERTIFICADO
EMITIDO POR SEMINARIUM**

PROGRAMA

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

DÍA 1		DÍA 2	
JUEVES 18 DE JULIO		VIERNES 19 DE JULIO	
8:30 A 9:00 AM	REGISTRO	8:30 A 9:00 AM	REGISTRO
SESIÓN 1 9:00 - 11:00 AM	FUNDAMENTOS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE • Qué es la experiencia del cliente. • Cómo entender la percepción del cliente. • Quiénes son nuestros clientes. Nueva segmentación	SESIÓN 5 9:00 - 11:00 AM	DESIGN THINKING APLICADO AL DISEÑO DE EXPERIENCIAS • Definición de la propuesta de valor experiencial: mapa de empatía.
11:00 - 11:20 AM		COFFEE & NETWORKING BREAK	
SESIÓN 2 11:20 AM - 01:00 PM	INVESTIGACIÓN APLICADA AL DISEÑO DE EXPERIENCIAS • Técnicas proyectivas. • <i>Lego serious play</i>. • Modelo mental de los clientes. • Matriz, relevancia y diferenciación.	SESIÓN 6 11:20 AM - 01:00 PM	MAPA DE EXPERIENCIA IDEAL • Modificación del recorrido actual del cliente incorporando las mejoras que surgen del mapa de empatía.
01:00 - 02:10 PM		NETWORKING LUNCH	
SESIÓN 3 02:10 - 03:45 PM	IMPPLICANCIA EMOCIONAL • Relación entre las dimensiones de la experiencia. • Historia del cliente.	SESIÓN 7 02:10 - 03:45 PM	RE DISEÑO DE PROCESOS Y CULTURAS • Blueprint del servicio. • Plan de implementación.
03:45 - 04:00 PM		COFFEE & NETWORKING BREAK	
SESIÓN 4 04:00 - 05:30 PM	CUSTOMER JOURNEY • Taller de co creación del mapa de la experiencia actual del cliente. • Identificación de los momentos de la verdad. • Diagnóstico experiencial.	SESIÓN 8 04:00 - 05:30 PM	AUDITORÍA DE EXPERIENCIAS • Cómo implementar un sistema de auditoría de experiencias.

DOCENTE

RAÚL AMIGO



- C.E.O. & Founder UMUNTU CX Design Miami, FI, EE. UU.
- M.B.A. en Negocios Internacionales en la Universidad 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 del Customer Experience" para LID Editores, Madrid, prologado por Don Peppers.
- Conferencista internacional:
 - Keynote speaker en las DMA 2012 y 2013 en Estados Unidos.
 - Keynote speaker de ORACLE en su gira @oracledigital TransformaVon day.
 - Speaker invitado del EXMA 2016 Bogotá.
 - Keynote speaker del Google Think en Bogotá, Panamá y México DF.
 - Profesor de CX Design en el M.B.A. en Université de Lyon, Francia, y en el SIP de Kellogg School of Business, Northwestern University.

LOS OPEN & IN COMPANY TRAININGS OFRECEN UNA METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE DINÁMICA Y PRÁCTICA. ENTREGAN TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE APLICABILIDAD INMEDIATA PARA UNA MEJORA CONTINUA EN SU EMPRESA.



*Inspiring your
Full Potential*




SEMINARIUM®

**PROGRAMAS
IN-COMPANY**

Nuestros In Company son programas cerrados, personalizados y pensados especialmente para cubrir las necesidades de su empresa y **desarrollar todo el potencial de sus trabajadores**. Estos programas pueden ser realizados en sus propias dependencias o en alguno de nuestros hoteles asociados.



ÁREA RECURSOS HUMANOS

Lidere de manera efectiva a su equipo de trabajo, incluyendo la inteligencia emocional y creando un sistema de mejora continua.

- Chip Generacional
- Bienestar Organizacional
- Certificación Internacional en Líder Coach



ÁREA MARKETING Y VENTAS

Amplíe sus puntos de contacto y potencie sus canales de ventas mediante nuevas técnicas, herramientas y tendencias.

- Marketing Digital
- Social Media Marketing
- Inbound Marketing



ÁREA HABILIDADES TRANSVERSALES

Transmita y desarrolle habilidades blandas en su equipo de trabajo, aumentando la productividad y el logro de metas a través de un liderazgo positivo.

- Presentaciones Efectivas
- Habilidades de Negociación
- Liderazgo



ÁREA OPERACIONES Y TECNOLOGÍA

Descubra cómo optimizar la gestión de sus operaciones, crecer como empresa y reducir lo que no genera valor a través de nuevas tecnologías.

- Lean Thinking
- Asset Management Control
- Compras y Abastecimiento

DESARROLLEMOS EN CONJUNTO **LOS MEJORES PROGRAMAS** PARA CADA ÁREA DE SU EMPRESA.

Contacto: Marilyn Rodriguez | marilyn.rodriguez@seminarium.com.co

VALOR INDIVIDUAL 	USD 860
VALOR GRUPAL (3 A 5 PERSONAS) 	USD 780
Estos precios no incluyen IVA. Valores en USD	

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

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

CONVIERTA SU EQUIPO DE TRABAJO EN UN HIGH PERFORMANCE TEAM

Optimize el rendimiento de sus 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 sus iniciativas de actualización y perfeccionamiento ejecutivo.



**FOUR
POINTS**
BY SHERATON
Bogotá

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

Medios de Pago



seminarium@seminarium.com.co · (571) 742 92 17 - 742 92 18 · (+57) 3183726689



www.seminarium.com



[/seminarium-colombia](https://www.linkedin.com/company/seminarium-colombia)



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



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

Patrocinadores



Apoyan



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.