

EXECUTIVE
TRAINING

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

DISEÑO ESTRATÉGICO PARA EXPERIENCIAS MEMORABLES

9 / 10 | OCTUBRE
CHILE

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.

DIRIGIDO A

Gerentes de experiencia de clientes, operaciones de servicio, marketing, RR.HH. y desarrollo organizacional | Mandos medios involucrados en proyectos de diseño y gestión de experiencia | Heads de diseño | Gerentes de investigación de consumidor.

BENEFICIOS DE PARTICIPAR

- Dominar el estado del arte del diseño de servicios y experiencias.
- Re posicionar a la organización centrándola en el cliente.
- Aumentar la rentabilidad de la operación por el aumento de la eficiencia operativa y la fidelidad de los clientes.
- Impactar sobre la cultura organizacional logrando que cada empleado sea un embajador de la marca.



CERTIFICADO
EMITIDO POR SEMINARIUM

PROGRAMA

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

EXECUTIVE
TRAINING

DÍA 1

MARTES 9 | OCTUBRE

DÍA 2

MIÉRCOLES 10 | OCTUBRE

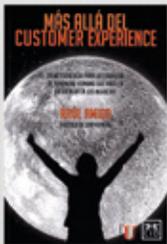
8:30 A 9:00	REGISTRO	8:30 A 9:00	REGISTRO
SESIÓN 1 9:00 A 11:00	FUNDAMENTOS DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE <ul style="list-style-type: none">• Qué es la experiencia del cliente.• Cómo entender la percepción del cliente.• Quiénes son nuestros clientes. Nueva segmentación.	SESIÓN 5 9:00 A 11:00	DESIGN THINKING APLICADO AL DISEÑO DE EXPERIENCIAS <ul style="list-style-type: none">• Definición de la propuesta de valor experiencial: Mapa de empatía.
11:00 A 11:20	COFFEE & NETWORKING BREAK		
SESIÓN 2 11:20 A 13:00	INVESTIGACIÓN APLICADA AL DISEÑO DE EXPERIENCIAS <ul style="list-style-type: none">• Técnicas proyectivas.• <i>Lego serious play</i>.• Modelo mental de los clientes.• Matriz, relevancia y diferenciación.	SESIÓN 6 11:20 A 13:00	MAPA DE EXPERIENCIA IDEAL <ul style="list-style-type: none">• Modificación del recorrido actual del cliente incorporando las mejoras que surgen del mapa de empatía.
13:00 A 14:10	NETWORKING LUNCH		
SESIÓN 3 14:10 A 15:45	IMPLICANCIA EMOCIONAL <ul style="list-style-type: none">• Relación entre las dimensiones de la experiencia.• Historia del cliente.	SESIÓN 7 14:10 A 15:45	RE DISEÑO DE PROCESOS Y CULTURAS <ul style="list-style-type: none">• Blueprint del servicio.• Plan de implementación.
15:45 A 16:00	COFFEE & NETWORKING BREAK		
SESIÓN 4 16:00 A 17:30	CUSTOMER JOURNEY <ul style="list-style-type: none">• Taller de co creación del mapa de la experiencia actual del cliente.• Identificación de los momentos de la verdad.• Diagnóstico experiencial.	SESIÓN 8 16:00 A 17:30	AUDITORÍA DE EXPERIENCIAS <ul style="list-style-type: none">• Cómo implementar un sistema de auditoría de experiencias.

Programa sujeto a cambios

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 Microsoft, 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.



MÁS ALLÁ DEL CUSTOMER EXPERIENCE
LID EDITORES - MADRID
PROLOGO POR DON PEPPERS

LOS **EXECUTIVE TRAININGS** OFRECEN UNA METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE DINÁMICA Y PRÁCTICA. ENTREGAN TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS DE APLICABILIDAD INMEDIATA PARA UNA MEJORA CONTINUA EN SU EMPRESA.

WORLD · CLASS
EXECUTIVE EDUCATION

PROGRAMAS IN - COMPANY

Nuestros In Company son programas cerrados personalizados 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 oficinas y 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: Marcela Fuentes | mfuentes@seminarium.com

INFORMACIÓN GENERAL

9 - 10 OCTUBRE 2018



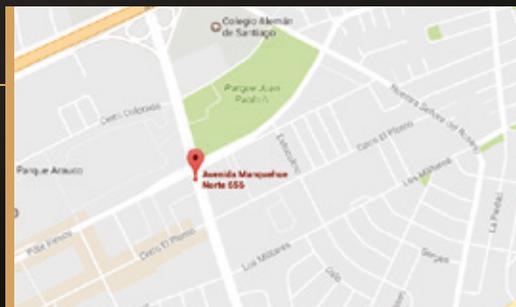
PLAZA EL BOSQUE, NUEVA LAS CONDES

Av. Manquehue Norte 656, Las Condes, Santiago



ESTACIONAMIENTO LIBERADO

Sujeto a disponibilidad del hotel



VALOR INDIVIDUAL



23 UF

GRUPO CORPORATIVO

3 a 5 Ejecutivos



21 UF*

MESA CORPORATIVA

6 a más Ejecutivos



CONSULTE POR VALORES PREFERENCIALES

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

Anulaciones : vía 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.



APOYAN:



www.seminarium.com



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



[/seminariumchile](https://www.linkedin.com/company/seminariumchile)



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