



ONLINE  
TRAINING

# CUSTOMER XPERIENCE

Conozca los conceptos detrás de la metodología revolucionaria (IDIC), de gestión de relaciones con clientes, creado por **Don Peppers**, una de las personas más influyentes a nivel mundial en experiencia al cliente, cuyo libro "The One-to-One Future" fue la inspiración de la revolución CRM.

- **Definir** el concepto "cliente-céntrico" y visualizar su aplicación en su negocio.
- **Mapificar** sus customer journeys para identificar y diferenciar sus clientes, con respecto a lo que contribuyen a su empresa y lo que necesitan de su empresa.
- **Obtener** herramientas para interactuar y customizar la experiencia con el cliente, con respecto a: omnicanalidad, cómo descubrir quejas e identificar su valor, cómo generar relaciones de aprendizaje que aseguren la lealtad.
- **Identificar** distintos tipos de customización y cómo incluirlos en la experiencia de cliente en su negocio.
- **Reconocer** la importancia de la confianza en la relación con el cliente.
  - ✓ Identificar los estándares para la transparencia
  - ✓ Descubrir los intereses del cliente y su negocio, e identificar dónde se cruzan
  - ✓ Cómo usar la confianza para aprovechar la disrupción tecnológica
  - ✓ Descubrir cómo enfrentar clientes complejos
  - ✓ Cómo influenciar a través de RRSS

## DIRIGIDO A:

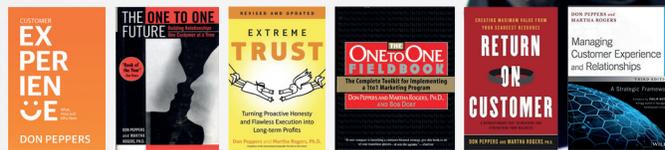
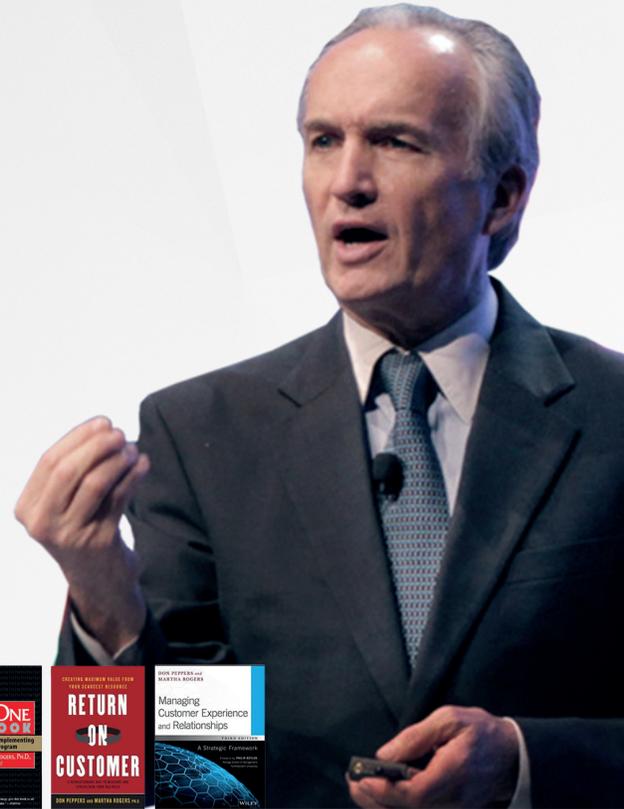
- Profesionales de todos los niveles de la organización con experiencia en Customer Experience que buscan potenciar las relaciones con sus clientes.
- Especialmente relevante para industrias que tienen una relación directa con el usuario final de su servicio/producto.

## PROFESOR DEL CURSO

# DON PEPPERS

## CONFERENCISTA Y AUTOR BEST-SELLER

- Futurista e identificador de tendencias.
- Autor best-seller de 9 libros.
- Consultor estratégico para muchas empresas Top 500.
- Su primer libro *The One to One Future* (1993) fue lo que impulsó el movimiento global de CRM que revolucionó la manera en que se hace el marketing.
- Renombrado expositor internacional e Influenciador experto en temas de Customer Experience.
- Mágister de Princeton University.



## FORMATO

- Online: estudio flexible (estudia dónde y cuándo quieras) y fácil de implementar para clientes con grupos grandes.
- 40 horas de estudio con contenidos originales multimedia.
- Quizzes de comprensión de materiales, ejercicios de aplicación y evaluación final en línea.
- 100% en español y apto para uso en todo tipo de dispositivo.
- Certificado emitido por Seminarium.
- webinars en vivo con Don Peppers (subtitulación simultánea en español).

## PROGRAMA

SEMANA		
1	Bienvenida y módulo 1	Definiendo cliente-centricidad
2	Módulo 2	Insights de clientes: Identificar y diferenciar sus clientes
3	Módulo 3	Customer Experience: Interactuar y customizar
4	Módulo 4	Los intereses del cliente y de los negocios son los mismos
5	Evaluación final	Con certificado Seminarium