

Gestión de la experiencia del cliente y su medición para el alivio de sus dolores

Curso 100% Virtual - Inicio 19 de Septiembre

capacitaciones@belcasbol.com

 78492505 / 78164943



VIRTUAL 



www.belcasbol.com





Curso virtual: Gestión de la experiencia del cliente y su medición para el alivio de sus dolores

INTRODUCCIÓN

Actualmente el servicio al cliente en las empresas es un factor destacado a la hora de captar y fidelizar clientes. Pero sin lugar a dudas, la experiencia integral que viva el cliente dentro de la empresa es la mesa servida para conjugar una efectiva venta con relaciones a largo plazo.

Comprender la experiencia del cliente con un debido seguimiento puede darnos pasos importantes para mejorarla y conseguir exitosos resultados finales que pueden verse reflejados tanto en sus relaciones con el cliente como en un impacto positivo en los ingresos de sus ventas. Definir una estrategia basada en la experiencia del cliente se determina a través del conocimiento dedicado de nuestro cliente, sus preferencias y sus hábitos con el fin de otorgar las respuestas adecuadas y oportunas a sus requerimientos.

Las soluciones pueden ser distintas y eso solo se podrá otorgar en la medida que comprendamos a nuestros clientes y sus motivaciones de compra. Durante el curso pasaremos por la oportunidad de enfocar todos nuestros esfuerzos en el cliente, en todos los medios de contacto posible escuchando su voz, mirando a través de sus ojos, a fin de diseñar soluciones a través de procesos orientados a la innovación en miras de conjugar una experiencia única para nuestro cliente que nos haga marcar una diferencia.

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar a las participantes herramientas de aplicación práctica para el análisis, diseño y optimización del servicio prestado a los clientes, basándose en lo que piensa, siente y experimenta cada uno durante todo el recorrido de contactos con la organización.

Lo que permitirá rediseñar cada punto de contacto donde el cliente sienta.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Entender el comportamiento del consumidor en el "Nuevo Normal".
- Identificar los deseos, tareas y dolores del cliente.
- Desarrollar el mapa de empatía.
- Determinar el recorrido del cliente.
- Creación del mapa de experiencia del cliente.
- Análisis del mapa de experiencia Diseño de experiencias gratificantes para el cliente.

BENEFICIOS

- Adquisición de clientes. Personalizar la experiencia del cliente genera oportunidades de negocio de alta calidad y atrae nuevos consumidores.
- Crecimiento de ingresos. Entregar ofertas relevantes en todo momento, además de comunicaciones y servicios que logren satisfacer las necesidades individuales.
- Optimizar el costo. Entender el comportamiento de los usuarios mediante los diversos canales de interacción permite digitalizar y automatizar procesos para reducir el costo de servicio y mejorar la experiencia del cliente.
- Retención de clientes. Reconocer a los clientes en tiempo real y satisfacer sus necesidades específicas mejora el servicio y maximiza las tasas de retención.

CONTENIDO

1. Alcance Teórico

- 1.1. Las tendencias de mercado para entender a los nuevos consumidores.
- 1.2. En qué consiste la "experiencia del cliente".
- 1.3. La base: En la cabeza del cliente - Deseos, tareas y dolores.
- 1.4. La experiencia del cliente como sustento de marca.
- 1.5. Definiendo el "comprador persona" - El mapa de empatía.
- 1.6. El "Customer journey" (Recorrido del cliente) como herramienta principal de análisis.



Curso virtual: Gestión de la experiencia del cliente y su medición para el alivio de sus dolores

- 1.7. Cómo crear el mapa de experiencia del cliente.
- 1.8. Analizando los momentos de contacto en el recorrido (Positivos, neutros y negativos).
- 1.9. Diseño de experiencias gratificantes y acciones para optimización y mejora en los puntos clave de contacto.
- 1.10. "Design Thinking" aplicado al servicio.
- 1.11. Cómo medir la experiencia del cliente a lo largo del tiempo.
- 1.12. Gestión de la experiencia del cliente y su impacto en la rentabilidad.
- 1.13. Mirando hacia el futuro.

2. Alcance Práctico

- 2.1. Definir el cliente persona
- 2.2. Recrear el recorrido del cliente
- 2.3. Crear el mapa de experiencia del cliente
- 2.4. Analizar e interpretar el mapa de experiencia
- 2.5. Diseñar experiencias gratificantes en función a la realidad de la empresa y su nivel de servicio
- 2.6. Medir la experiencia del cliente a lo largo del tiempo

METODOLOGÍA DEL CURSO

Para que este proceso suceda, se crea un ambiente de amistad, confianza, respeto y colaboración entre los participantes, donde se aprovecha el excelente repertorio de experiencias de cada uno, a través del intercambio de conocimientos, dudas, habilidades, informaciones y sentimientos del grupo.

En el presente programa, la metodología utilizada proporciona una situación de alegría y satisfacción entre los participantes, con el objetivo de facilitar el proceso de aprendizaje en los aspectos técnicos y comportamentales, provocando cambios paradigmáticos, la cual estará basada la Andragogía, el aprendizaje experiencial mediante dinámicas de grupos, debates, retroalimentación y autoaprendizaje.

Utilizando diversas estrategias en función a las características y perfil del grupo objetivo.

En cada sesión se guiará a los participantes para que individualmente cada uno de ellos aplique lo desarrollado en su respectiva organización

Una vez concluidas las cinco sesiones se dará un par de días de plazo a los participantes para que entreguen su trabajo individual, el cual sera valorado y contara con la respectiva valoración cuali y cuantitativa.

RECURSOS INCLUIDOS

- Videos Complementarios
 - Modelos de planillas editables, para determinar el mapa de experiencia.
 - Bibliografía.
 - Presentaciones de Power Point, Excel y Word.
 - Guías en PDF.
- Material digital

MATERIALES REQUERIDOS

- Conocimiento en servicio y atención al cliente
- Experiencia en contacto con el cliente
- Orientación al cliente
- Orientación al mejoramiento continuo.
- Conocimiento del cliente y su percepción del servicio.
- Conocimiento de procesos y procedimientos.

DIRIGO A

Líderes, gerentes y supervisores del área comercial, marketing, ventas y distribución que quieran reenfocar/potenciar la estrategia y cultura de su organización, orientadas al cliente. Profesionales interesados en adquirir nuevas herramientas y desarrollar habilidades para guiar a su equipo hacia un alto desempeño en la "experiencia del cliente".



Curso virtual: Gestión de la experiencia del cliente y su medición para el alivio de sus dolores

HORARIOS DE CLASES

Lunes 19 de septiembre: 19:30 a 21:30
Martes 20 de septiembre: 19:30 a 21:30
Jueves 22 de septiembre: 19:30 a 21:30
Lunes 26 de septiembre: 19:30 a 21:30
Martes 27 de septiembre de 19:30 a 21:30



Duración completa: 10 horas reloj de clases interacción activa presencial.

PRECIO NORMAL

320 Bs

PRECIO PREVENTA

285 Bs

Hasta las 23:59 de este 12 de septiembre, insíbete al precio de PREVENTA.

Tu inversión incluye:

- 5 Sesiones virtuales guiadas junto a docente.
- Bibliografía.
- Presentaciones de Power Point, Excel, etc.
- Certificado digital con valor curricular de 13 horas académicas avalado por BELCAS - Educación.
- IVA

CAPACITADOR

Ing. Juan Carlos Viera Lucero
CONSULTOR Y FACILITADOR

Asesor en Modelos de Gestión Organizacional y de la Calidad. Conferencista. Docente y Escritor
Cl. 2710595 Lp. NIT. 2710595019.

Formación académica

- Doctor en Ciencias Empresariales. Universidad de Oviedo (España)
- Magister en Dirección y gestión de Empresas. Universidad de Oviedo (España). Maestrías en: Recursos Humanos. Marketing y Ventas, Planificación y Dirección Estratégica. Universidad Complutense de Madrid.

MEDIOS DE PAGOS DISPONIBLES

- Banco Fassil - Titular: BELCAS S.R.L.
Nº Cuenta: 1948150 / Cuenta Corriente
NIT: 375983023



- Banco Nacional - BNB: A nombre de BELCAS S.R.L.
Nº Cuenta: 2000182683. Cuenta Corriente.
Nit: 375983023



- Tigo Money: 76070714



¿CÓMO INSCRIBIRTE CON EL DESCUENTO?

Inscríbete hasta el 12 de septiembre al precio de 350Bs facturados.

- Haz tu pago en cualquiera de los medios disponibles, guarda tu comprobante digital con fecha y hora, luego ingresa a la plataforma de registros para inscribirte al curso:

www.registro.belcasbol.com

CONTACTOS E INSCRIPCIONES

También puedes inscribirte por WhatsApp:

- +591 78492505
- +591 78164943

O en nuestras oficinas: Entre 2 y 1 Anillo, Calle Prolongación Aroma, Edificio Sumuque #61, Santa Cruz de la Sierra, Bolivia.

HORARIO DE ATENCIÓN: De 08:30 a 17:30 lunes a viernes y sábados de 08:30 a 12:00