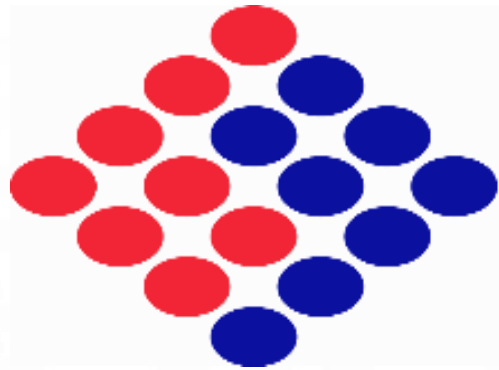


EL DISEÑO Y TRANSFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE



CCQ
CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS

Inicio: 20 de noviembre de 2023

Horario: lunes a viernes de 19:00 a 21:00

Duración: 10 horas

Inversión P.V.P: 100

Inversión Socio CCQ: 70

Modalidad: Online

EL DISEÑO Y TRANSFORMACION DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

El Diseño y Transformación de la Experiencia del Cliente permite un enfoque estratégico y práctico que busca mejorar y optimizar la forma en que los clientes interactúan con una empresa o marca a lo largo de su ciclo de vida.

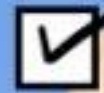
Implica que estas experiencias sean atractivas, significativas y satisfactorias para los clientes, por lo cual la transformación de la organización, garantiza que estas momentos de verdad sean consistentes y efectivos en todos los puntos de contacto.

OBJETIVO:

Proporcionar habilidades, conocimientos y perspectivas necesarias, para desarrollar experiencias memorables con los clientes que interactúan con su empresa.

DIRIGIDO A:

Profesionales de Experiencia del Cliente (CX), Gerentes y Directores de Marketing, Gerentes y Líderes de Operaciones, Equipos de Atención al Cliente, Profesionales de Diseño y Desarrollo de Productos, Líderes Empresariales y Ejecutivos y colaboradores que estén relacionados con el cliente.



EL DISEÑO Y TRANSFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

- Introducción a la Gestión de la Experiencia del Cliente
- Dinámica Organizacional / Alineamiento de la Cultura Organizacional
- La Experiencia del Colaborador.
- Dinámica de Cliente
- Customer Persona (como crear el perfil)
- El Impacto de la percepción y las dimensiones del cliente
- Diagnostico de la Experiencia
- Puntos clave del Ciclo de vida del Cliente
- Diseño de Experiencias:
- Principios del Diseño y la Administración de la Experiencias
- Mapa de Empatía y propuesta de valor
- Customer Journey - Propósito
- Técnicas proyectivas / Story Telling
- Matriz de relevancia – Diferenciación
- 6 Factores de éxito al implementar programas de Voz del Cliente.





PAOLA OSSA

- Servicio al Cliente (CCSL: Certified Customer Service Leader).
- Formación de Facilitadores SECAP.
- Diseño de Experiencias de Servicio al Cliente (Universidad Austral).
- Servicio al Cliente (CCST: Certified Customer Service Trainer).
- Asesoría de Imagen Personal y Corporativa. Latinfashion.
- Customer Experience Design. Universidad de ICESA.
- Miembro oficial de ICESA (International Customer Service Association Latinoamérica).
Directora para Ecuador.
- Miembro de Mujeres por Ecuador.
- Asesora en colaboración de Proyectos de W2W.
- Miembro de AICI Asociación Internacional de Asesoras de Imagen.
- Autora del Libro "Descubriendo paso a paso la excelencia del Servicio al Cliente"
- Diplomado en Gobernanza Estratégica, Participación Ciudadana y Gestión Política. UDLA.
- Embajadora del Consejo Violeta - Cámara de Comercio de Quito.



CÁMARA
DE COMERCIO
DE QUITO



ESCUELA
DE NEGOCIOS



INSCRÍBETE:



099 910 0500



capacitacion@lacamaradequito.com



www.ccq.edu.ec