

***INVERTIR EN
LA EXPERIENCIA
DEL CLIENTE ES UN
BUEN NEGOCIO***

CANTIDAD DE HORAS: 4HS

PROGRAMA

Objetivo:

Brindar a los participantes las herramientas y conocimientos necesarios para comprender la importancia de la experiencia del cliente y cómo implementarla en sus negocios.

Temario:

1. Introducción a la Experiencia del Cliente

- ¿Qué es la experiencia del cliente?
- Importancia de la experiencia del cliente en la actualidad.
- Beneficios de una buena experiencia del cliente.
- Casos de éxito de empresas que han implementado la experiencia del cliente.

2. Aplicación de la Experiencia del Cliente

- ¿Se puede aplicar la experiencia del cliente a cualquier tipo de negocio?
- Retos y oportunidades para implementar la experiencia del cliente en pymes, comercios y emprendimientos.
- Adaptación de la experiencia del cliente a diferentes sectores y tamaños de empresas.

3. El Customer Journey

- ¿Qué es el customer journey?
- Etapas del customer journey.
- Cómo identificar los puntos de contacto con el cliente.
- Herramientas para mapear el customer journey.

4. El Cliente Actual

- ¿Cómo compra el cliente actual?
- Nuevos hábitos de consumo y tendencias.
- Expectativas del cliente actual.
- El impacto de la tecnología en la experiencia del cliente.

5. Claves para una Excelente Experiencia del Cliente

- Personalización de la experiencia del cliente.

- Omnicanalidad: integración de canales de comunicación.
- Enfoque en la resolución de problemas del cliente.
- Medición y análisis de la satisfacción del cliente.
- Cultura organizacional centrada en el cliente.

6. Implementación de la Experiencia del Cliente

- 5 pasos claves para implementar la experiencia del cliente.
- Definición de objetivos y estrategias.
- Capacitación del personal.
- Implementación de herramientas y tecnologías.
- Medición y seguimiento de resultados.

7. El Rol del Empleado

- Importancia del rol del empleado en la experiencia del cliente.
- Capacitación y desarrollo de habilidades del personal.
- Motivación y compromiso de los empleados.
- Reconocimiento y recompensa del buen desempeño.

Metodología:

- La capacitación se dictará de forma presencial y dinámica.
- Se utilizarán diferentes recursos didácticos, como presentaciones, videos, casos prácticos y actividades grupales.
- Se promoverá la participación activa de los participantes.

Materiales:

- Se proporcionará a los participantes un manual con el contenido de la capacitación.