

CURSO ESPECIALIZADO  
ONLINE EN

# CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

[CEOCEM]



Aprende cómo manejar las herramientas y metodologías necesarias para crear, dar seguimiento y monitorizar la experiencia de tu cliente en todos sus momentos clave con tu marca.

## TEMÁTICA

Estrategia en la Experiencia de Cliente	Diagnóstico de la experiencia del cliente	Innovación y Diseño de Experiencias de Cliente
Design Thinking	Digital Experience & UX	Shopping Experience: La Experiencia presencial
Service Experience	Medición de la experiencia del cliente y Voc	Sistemas y Tecnologías CX
Employee Experience & Cultura	NeuroMarketing y la Economía Conductual	Governance y Transformación de la Experiencia (Frameworks CEM)

**MODALIDAD 100% ONLINE**



(Duración 3 meses)

## METODOLOGÍA

- ▶ **100% Networking:** Acompañamiento personalizado, tutorías periódicas.
- ▶ **Lifelong Learning:** disfruta de distintos workshops con profesionales en activo.
- ▶ Indicador de progreso de consumo para facilitar el seguimiento al alumno.
- ▶ Webinars en directo y grabados para su autoconsumo flexible.
- ▶ Documentación descargable en PDF.
- ▶ Con nuestra Aula Virtual puedes acceder a los contenidos del curso 24 horas, 7 día a la semana.
- ▶ Desarrollo profesional con compañeros de los 5 continentes, opciones internacionales y contacto directo con otros mercados.
- ▶ Test de autoevaluación para que el alumno se asegure de que conoce conceptos clave.
- ▶ Proyecto final tutorizado sobre empresa real.

## PERFILES PARA LOS QUE TE PREPARA EL CEOCEM

- ▶ Responsables de Marketing y Comunicación
- ▶ Jefes de Producto
- ▶ Responsables de Ventas
- ▶ Responsables de E-commerce
- ▶ Profesionales de Desarrollo de Negocio
- ▶ Responsables de Marketing Relacional
- ▶ Gerentes de PYMES

# PROGRAMA

## 1. Estrategia en la Experiencia de Cliente

- ▶ Retos y tendencias de la gestión de clientes
- ▶ Experiencia de cliente como estrategia de diferenciación
- ▶ Principios de la experiencia de cliente
- ▶ Construcción de la promesa de la experiencia
- ▶ Modelo de gestión de la experiencia de cliente
- ▶ El ecosistema de la Experiencia: El papel de cada área en la estrategia de Experiencia
- ▶ Organización y despliegue de la estrategia Visualización de datos y soporte a la toma de decisiones

## 2. Prueba de Conexión Alumnos Online

## 3. Diagnóstico de la experiencia del cliente

- ▶ Análisis y mapeo de los puntos de contacto
- ▶ Cómo construir el customer journey del cliente
- ▶ Identificación de los Momentos de la Verdad (MOTs)
- ▶ Atributos de diferenciación
- ▶ Evaluación emocional de la relación

## 4. Webinar: Introducción al Customer Experience

## 5. Innovación y Diseño de Experiencias de Cliente

- ▶ Innovar para adentrarse en el futuro
- ▶ Innovación y gestión de la experiencia del cliente
- ▶ El proceso de innovación en la gestión de la experiencia de cliente
- ▶ Herramientas y metodologías para la innovación
- ▶ Innovación desde el análisis competitivo

## 6. Webinar: Comprendiendo a los usuarios.- Uso del Buyer Persona

## 7. Design Thinking

- ▶ Segmentación de clientes y experiencias
- ▶ Resolviendo el problema completo
- ▶ Metodologías y herramientas para innovar en la experiencia
- ▶ Design & Visual Thinking

- ▶ El lenguaje de la experiencia
- ▶ Visualización del valor

## 8. Webinar: Taller de Desarrollo de un Customer Journey

## 9. NeuroMarketing y la Economía Conductual

- ▶ Principios de la Economía Conductual
- ▶ Ecuaciones emocionales
- ▶ Neuromarketing, conceptos fundamentales
- ▶ Comportamientos vinculados a emociones
- ▶ Los sentidos y el marketing sensorial
- ▶ Métricas y herramientas para medir emociones
- ▶ Aplicaciones a la Experiencia del Cliente

## 10. Webinar: Design Thinking

## 11. Digital Experience & UX

- ▶ Nueva generación de consumidores
- ▶ Socialización de las experiencias
- ▶ Gestión de la relación en entornos sociales
- ▶ Las redes sociales como elementos de conexión emocional
- ▶ Aplicaciones prácticas del Social CRM
- ▶ Control y gestión de crisis

## 12. Webinar: NeuroMarketing y la Economía Conductual

## 13. Shopping Experience: La Experiencia presencial

- ▶ La transformación del retail
- ▶ La experiencia en el momento de la compra
- ▶ Los sentidos como complemento a la experiencia
- ▶ Marketing experiencial
- ▶ Mejores prácticas de experiencias en el punto de venta

## 14. Webinar: Digital Experience & UX

## 15. Medición de la experiencia del cliente y Voc

- ▶ Diseño de un Cuadro de Mando de la Experiencia
- ▶ Indicadores clave de experiencia (NPS, BCX, Customer Effort)
- ▶ Modelo de Gestión de la Voz del Cliente
- ▶ Estándares de servicio
- ▶ Modelo de Economía de las Relaciones

## 16. Webinar: Voz del Cliente y Medición de la Experiencia

## 17. Service Experience

- ▶ Comportamiento del cliente multicanal
- ▶ Nuevo rol del servicio al cliente
- ▶ Digital selfcare y relación digital
- ▶ Atención multicanal
- ▶ Creación de experiencias a través del servicio

## 18. Employee Experience & Cultura

- ▶ Los empleados como generadores de experiencias
- ▶ Diseño de la misión inspiradora
- ▶ Análisis de la experiencia de empleado
- ▶ Selección, formación y desarrollo de empleados en el nuevo paradigma
- ▶ Creación de una cultura de experiencias
- ▶ Las barreras y objeciones que afectan al comportamiento

## 19. Governance y Transformación de la Experiencia (Frameworks CEM)

- ▶ Creación de la plataforma de la experiencia
- ▶ Principales Frameworks CEM
- ▶ Modelo de Organización de la Experiencia
- ▶ Roles y Responsabilidades
- ▶ Governance y modelo de gestión
- ▶ Aprendiendo de los errores
- ▶ Factores clave de éxito (check list de la experiencia)

## 20. Webinar: Employee Experience & Cultura

## 21. Webinar: Taller de Economics de la Experiencia

## 22. Webinar: Governance y Transformación de la Experiencia

\*Curso sujeto a posibles cambios.