

**LIVE CLASS**

# Fundamentos de Customer Experience

Herramientas esenciales para diseñar experiencias centradas en el cliente que impacten en el negocio.

## Lográ el aval de nuestros expertos

En Kinetic Training se unen tus ganas de crecer con nuestra experiencia y conocimientos para que puedas desarrollar todo tu potencial.

Nuestras formaciones están respaldadas por la excelencia académica y la experiencia empresarial de un equipo de trainers altamente calificados.

Al completar la formación, recibirás esta insignia que reconoce tu aprendizaje, dedicación y esfuerzo.



Esto es Kinetic Training, donde la experiencia de aprendizaje es transformadora desde el primer clic.



## ¿Por qué tomar esta formación?

Esta formación está pensada para aquellas personas que tengan intención de comprender la metodología de gestión centrada en el cliente y sus impactos en los resultados, en especial, líderes o emprendedores que tengan deseos de transformar la cultura de las organizaciones mediante herramientas centradas en el cliente para mejorar su experiencia y aumentar su lealtad.

## ¿A quién está dirigida?

- Líderes y supervisores de servicio al cliente.
- Líderes e integrantes de áreas de experiencia del cliente.
- Colaboradores de interacción directa con clientes.

## Objetivo de la formación

- Brindar un conocimiento integral sobre la estrategia centrada en el cliente, sus principales metodologías y herramientas, y su aplicación en los negocios. Esto permitirá impactar en los resultados, mejorar los indicadores de gestión y fortalecer la diferenciación competitiva.

## ¿Qué vas a aprender?

- Las bases de un modelo de gestión centrado en el cliente.
- Herramientas de diagnóstico y gestión de la experiencia.
- Indicadores de gestión y drivers de mejora.
- Claves para alinear a los equipos promoviendo una cultura centrada en el cliente.

# Metodología de trabajo



## Duración de la cursada

15 horas (6 encuentros de 2:30 horas cada uno)



## Condiciones para obtener el certificado

- 70% de asistencia



## Cantidad de kines que acumula

15 kines (crédito virtual para ser utilizado en futuras formaciones)



## Inicio de la formación

La apertura de nuestras formaciones depende de la disponibilidad y el cupo. En situaciones excepcionales que impidan el inicio de una formación, ofrecemos devolver el importe abonado o utilizarlo como pago parcial o total de alguna otra formación.

## Modalidad



- Encuentros virtuales sincrónicos, en vivo, y actividades grupales interactivas
- Participación en foros, acceso a los materiales y ejercicios prácticos dentro de nuestra plataforma de formación Kinetic Training
- El objetivo es que la interacción entre el instructor y los participantes asegure el intercambio del aprendizaje grupal y una comunicación fluida entre ellos

## Requisitos técnicos

- Computadora / Notebook con Zoom instalado
- Buena velocidad de internet: bajada 10 mbps y subida 2 mbps (mínimo)

# Programa

## 1 Fundamentos de la estrategia centrada en el cliente

- Significado e importancia de ser una empresa customer-centric.
- Principios clave de la experiencia del cliente.
- Diagnóstico de madurez en experiencia del cliente.
- Beneficios de una estrategia centrada en el cliente.

## 2 Conociendo al cliente: métodos y herramientas

- Diseño de personas (Buyer Persona).
- Customer Journey: identificando los momentos clave.
- Voz del Cliente (VoC) y herramientas de escucha activa.
- Métricas clave: NPS, CES, CSAT, entre otras.

## 3 Diseño y mejora de la experiencia

- Principios de diseño de experiencias memorables.
- El servicio, la tecnología y los procesos: ¿aliados o enemigos?
- Innovación en la experiencia del cliente.
- Estudio de casos: identificación de oportunidades de mejora en la empresa.

## 4 Cultura, implementación e impacto

- Cómo construir una cultura centrada en el cliente.
- El rol de los líderes.
- Implementación de estrategias y gestión del cambio.
- Plan de acción individual.

## Medios de pago

- **Tarjetas de crédito**

Si el pago con tarjeta de crédito se realiza mediante PayPal, puede existir algún cargo extra según el país de emisión de cada tarjeta.

- **Contado o transferencia bancaria**

Si la transferencia se realiza vía Payoneer, puede existir algún cargo extra según el país desde donde se realiza la transferencia.

- **Billeteras virtuales**

- **PayPal**

- **Consultar otros medios de pago vigentes al momento de la compra**

### Descuentos y promociones:

Descuentos por tiempo limitado. Consultá con nuestros asesores la vigencia de cada uno de ellos.

- **Hasta 40% OFF** por inscripción temprana

- **Uso de KINES** como parte de pago

- **12 cuotas sin interés** con tarjetas bancarizadas

Solo válido en Argentina.

- **20% OFF extra** por compra de formaciones *Live Class + On Demand*

- **Descuento para grupos de 3 o más personas**



**¡QUIERO CONOCER COSTOS!**

