

CONEXIÓN "IT"
Executive Club

WORKSHOP

"CUSTOMER EXPERIENCE"

Claves, tendencias y oportunidades para enamorar a tus clientes.

Jueves, 13 Julio 2017
9.00 a 12.30 h

Hotel Westin Valencia
Amadeo de Saboya, 16, 46010 Valencia

AGENDA DEL EVENTO

9.00h

Bienvenida Dora de Teresa, Directora General Go up Business School

9.10h

Presentación del Programa Isabel Gausí, Experience Manager Go up Business School

9.20- 11.20h

"Customer Experience" Enamora a tus clientes. Jorge Solá, Executive Coach, Customer Experience Ambassador

11.20-12.00h

Fidelización del Cliente y Storytelling. Método del Caso Westin. Rocío Cibrán, Directora General Westin Valencia

12.00-12.30h

Conclusiones y Plan de acción individual para implantación in company.

12.30h

Fin de la jornada y tiempo para conectar y compartir sensaciones.

Últimamente escuchamos hablar de Experiencia de Cliente o Customer Experience (CX) por todas partes...

¿Pero por qué están tan de moda? ¿Por qué es el nuevo estándar contra el que se mide todo el mundo? Hasta hace muy poco cada empresa asumía que las claves del éxito eran tener el producto o servicio de más alta calidad, ofrecer valor añadido o brindar el mejor servicio al cliente. Pero ahora todo lo

que oímos es, además de lo anterior, proporcionar la mejor "experiencia al cliente".

En este taller vamos a explorar qué significa y qué es CX, de qué partes consta y cómo podemos empezar a trabajarlo en nuestra organización.

Conoce cómo diferenciarte en el mercado, lograr fans y enamorar a tus clientes a través de la generación de vínculos emocionales.

¿A QUIÉN LE PUEDE INTERESAR ESTE WORKSHOP?

- ▶ A cualquier organización que tenga clientes y quiera entender las claves de cómo fidelizarlos.
- ▶ Departamento de Marketing, Comercial, Customer Service, Calidad o cualquier otro departamento que tenga gestión directa con el cliente.
- ▶ Departamento de Dirección de personas con voluntad de inspirar un cambio cultural interno que esté orientado al cliente final.
- ▶ Cualquier colaborador de la organización que tenga relación con el cliente.

OBJETIVOS

Al salir de este workshop podrás:

- ▶ Entender qué es CX y cómo afecta a la lealtad y fidelización de nuestros clientes.
- ▶ Saber qué es una sensación para el cliente y ver como hacer para gestionarla.
- ▶ Obtener quick-wins que impacten directamente en nuestra experiencia del cliente.
- ▶ Saber cómo medir "el amor" de tus clientes por tu marca y predecir su crecimiento.

CONTENIDO

- ▶ Qué es CX y qué significa ser Customer Centric.
- ▶ Qué es el Modelo de Relación con el cliente y cómo diseñar el nuestro propio.
- ▶ Customer Journey: los momentos de la verdad con el cliente
- ▶ Customer Leadership: cómo implantar y medir un modelo de CX

INSCRIPCIONES: [LINK](#)

IMPORTE: 60 €