

Customer experience como herramienta de fidelización B2B

Fecha: 22 de mayo, miércoles. (Almuerzo incluido)

Horario: 09:0-14:00 y 15:00-18:00

Duración: 8 horas

Lugar: Cámara de Gipuzkoa - Avda. de Tolosa, nº 75 - 20018 Donostia-San Sebastián

“LA GENTE OLVIDARÁ LO QUE DIJISTE, INCLUSO LO QUE HICISTE, PERO NUNCA OLVIDARÁ CÓMO LES HICISTE SENTIR”

Maya Angelou

La fidelización de clientes siempre ha sido un gran reto para las organizaciones. Con el paso del tiempo, el CLIENTE ha ido ganando protagonismo y poder en nuestras empresas, y las empresas se tienen que adaptar a la nueva era.

Este modelo de gestión, el Customer Experience Management (CEM), ayuda a tener una visión global y transversal del cliente como principal estrategia de negocio lo que facilita diferenciarse de la competencia, ser un negocio más rentable y más centrado en las personas.

Objetivo

Los principales objetivos de este programa son los siguientes:

- Tomar conciencia de la importancia de poner al cliente en el centro.
- Estudiar el recorrido que el cliente hace por nuestra empresa e identificar qué emociones generamos en cada fase.
- Tomar acciones para mejorar esos momentos.

Programa

- Introducción al modelo de gestión (CEM).
- Reflexionar sobre los diferentes niveles de servicio.
- Definición de Customer persona.
- El Customer journey map.
- Identificación de momentos de la verdad, momentos de dolor y momentos de diferenciación.
- La voz del cliente. Métricas de medición.

Ponentes

Alaitz Osa.- Socia Co Fundadora KRUCE (Consultoría de Ventas). Coach comercial asociado de la Cámara Internacional de Empresarios de Barcelona (CIE Barcelona). Consultora de ventas. Diplomatura en ciencias empresariales por MONDRAGON UNIBERTSITATEA. Máster en marketing y dirección comercial por la UPV. Experto en Customer Experience Management. Ha desempeñado su labor profesional en el ámbito comercial como responsable de áreas internacionales. Profesora asociada de la Cámara Internacional de Empresarios de Barcelona (CIE Barcelona).

Otros datos relevantes

Precio

250 euros (Almuerzo incluido)

Descuento de un 10% para las terceras y sucesivas inscripciones.

En caso de no cancelar la inscripción, o realizarla con menos de 48 horas de antelación al inicio de la formación, se deberá abonar el 100% del importe, salvo caso de fuerza mayor.

FUNDAE

Las inscripciones podrán bonificarse parcialmente en las cuotas de la Seguridad Social a través de la encomienda de gestión a Cámara de Gipuzkoa.

Información

943 000293

formacion@camaragipuzkoa.com