

Customer Experience

Crear valor y fidelizar clientes



Docente:
Cra. Andrea Giussi

Índice

Fechas: 27, 29 de mayo y 3 y 5 de junio

Horario: 18:00 a 20:00

Modalidad	Clases en vivo (Zoom) con disponibilidad de grabaciones y actividades (Moodle).
Objetivos	El objetivo general de este taller es comprender la importancia de la experiencia del cliente en las organizaciones, y a la vez, proporcionar un conjunto de habilidades que impactan directamente en la creación de valor para el cliente y en el logro de su satisfacción y fidelización.
Programa	<p>Este taller le permitirá al participante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprender la experiencia del cliente. • Adquirir habilidades para comunicar y atender en forma efectiva. • Desarrollar estrategias para aumentar la satisfacción y fidelización de los clientes. <p>Algunos puntos que se tratarán en el taller:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La experiencia del cliente (CX). • La comunicación al cliente y como construir relaciones sostenidas en el tiempo. • Escuchar con empatía y hablar para influir. • Cumplimiento de compromisos y confianza. • Los procesos integrados y los FCE (factores críticos de éxito). • Como medir la satisfacción y la fidelización. Escuchar la voz del cliente. • Estrategia y planeación. • Alineación y herramientas para quienes están en primera línea. • Capacitación y orientación al servicio.
Inversión	<p>General: \$ 8.960 Socios de CCEAU: \$ 4.480 Socios de menos de 3 años de egresado o integrante de Comisiones: \$ 2.240 (Integrantes de Comisiones deben contar con el 50% de asistencia a las reuniones de la Comisión en el período anterior, cierre 30/09 – Memoria anual)</p>
Certificado	Certificado de asistencia del participante.

Inscribirme

