

COMM26. Creación de Customer Experience Strategy.



Sku: PS_COMM26

Horas: 30

Formato: HTML

OBJETIVOS

- Aprender los fundamentos de la experiencia de cliente e identificar los principales puntos de contacto con los consumidores para mejorar la experiencia de compra y acompañarles a lo largo del proceso con el objetivo de crear una relación duradera entre ellos y la empresa.

CONTENIDOS

- **1. Creación de Customer Experience Strategy**
 - **Objetivo**
 - Identificar el proceso por el que pasan los consumidores para comprar un producto o servicio en base a una necesidad que se les plantea y los principales puntos de contacto con éstos para mejorar la experiencia de compra y acompañarlos a lo largo del proceso con el objetivo de crear una relación duradera entre ellos y la empresa.
 - **Conocimiento / capacidades cognitivas y prácticas**
 - Preparación del terreno.
 - Crear una cultura empresarial.
 - Construir una imagen.
 - Importancia del Customer Experience.
 - Capacidad práctica: Creación de una cultura empresarial.
 - Comprensión del cliente.
 - ¿Quiénes son nuestros clientes? Buyer Persona.
 - Creación del Customer Journey Map.
 - Identificando los Momentos de la Verdad del proceso de compra.
 - Capacidad práctica: Creación de un mapa de Customer Journey
 - Elaboración de estrategias para la mejora de la experiencia de cliente y generación de fidelidad.
 - Digital o presencial. La experiencia de usuario.
 - Desde el punto de vista del cliente. Design Thinking.

- El equipo. Selección y competencias.
- Estrategias para la mejora de la experiencia de cliente.
- Crear fidelidad.
- Capacidad práctica: Elaboración de estrategias para la mejora de la experiencia de cliente y generación de fidelidad.
- Análisis de las herramientas de medición.
 - Conseguir la opinión de los clientes. Métodos y consejos.
 - Net Promoter Score (NPS).
 - Entendiendo los resultados.
 - Capacidad práctica: Elaboración de una estrategia de medición y análisis de resultados.
- Desarrollo de competencias digitales.
 - Diagnóstico de Conocimientos y competencias digitales con Smart Digital Model.
 - Contenido personalizado de Digital Mindset y Competencias digitales según el resultado de SDM.
- **Habilidades de gestión, personales y sociales**
 - Mejora de la gestión del tiempo.
 - Mejora de la comunicación con los clientes.
 - Pensamiento crítico para el análisis de resultados de los proyectos laborales.