

INSPIRE CONFIANZA, LOGRE LEALTAD CON
EXPERIENCIA CLIENTE
TRANSFORMANDOLA EN UN ACELERADOR DE VENTAS



OBJETIVOS

- Transformar el concepto de Servicio al Cliente al de Experiencia Cliente
- Saber por qué, dónde, cuándo y cómo la E.C. puede crear más valor para sus clientes y el negocio
- Entender cómo medir la retención y cómo alinear acciones con esto
- Entender el proceso que un consumidor experimenta cuando toma una acción de compra y/o de servicios
- Aprender cómo utilizar emociones en un proceso de E.C.
- Aplicar conceptos claves tales como: Promesa de marca, Customer Journey, Momentos de verdad, Mapping CJ

QUIEN DEBIESE ASISTIR

Gerentes Generales, Gerentes Comerciales, Empleados trabajando con información, Data/Insight/Advise Marketing.

QUE DICEN LOS QUE HAN TOMADO ESTE SEMINARIO

Trainer muy experimentado, increíble, muy enérgico, dando vida a los conceptos de una manera muy clara y directa. Muchos casos de estudio y ejemplos de la vida real ayudaron a los asistentes a tener un enfoque y herramientas fáciles de implementar al final de la capacitación. Desde la comprensión del concepto de CX hasta el recorrido del consumidor, los puntos de contacto, los mensajes; todo estaba claramente definido y demostrado a través de ejemplos.

Marie Deschamps, Consumer Experience Manager - Michelin AIM (Africa, India, Middle-East).

"If there's one reason we have done better than of our peers over the last six years, it is because we have focused like a laser on customer experience, and that really does matter, I think, in any business.»

Jeff Bezos