



*“te acercamos a un **cliente** cada vez más **digital**,
preparándote para afrontar el **futuro**”*

Agenda Programa Online **S2CX** para centrar tu negocio en el cliente en 7 pasos

AGENDA - Programa Online S2CX Estándar y Asistido

- Duración 7h
- 7 unidades con 54 módulos en total
- Módulos de entre 10-15 minutos
- Con la compra queda autorizado el uso de los ficheros descargables
- Con la versión asistida, 3 sesiones de 1,5h de consultoría en remoto para asistirte en su aplicación.

¿Qué consigues?

- Dar un salto de nivel como profesional, con una visión estratégica que ponga al cliente en el centro de tu trabajo. La atención de un CEO se obtiene con propuestas innovadoras que le ayuden a atraer clientes.
- Optar a puestos de CXO.
- Ejecutar paso a paso un giro hacia el cliente en tu negocio o departamento, adoptando un modelo "Customer Centric"
- Obtendrás mayores crecimientos (+25% de media)
- Crearás dinámicas de equipo muy positivas y productivas

Unidades del Programa

1) Introducción a la Experiencia del Cliente (CX)

1. El movimiento CX. ¿Qué está cambiando en los clientes?
2. Las emociones clave de una buena experiencia cliente
3. Concepto experiencia del cliente (CX)
4. El rol del CXO/CCO y el CX Team
5. Beneficios para la empresa
6. El programa de estrategia CX en 7 pasos

2) Estrategia CX

1. La estrategia con foco en el cliente
2. Ejemplos de estrategia CX
3. La marca que genera seguidores
4. Ejemplos de grandes marcas "Customer Centric"
5. Pasos para crear una marca CX

3) Método de trabajo CX

1. Metodología Design Thinking
2. Mapeo del viaje del cliente o CJM
3. ¿Cómo hacer un CJM paso a paso?
4. Ejemplo de la operativa de un CJM ¿Cómo organizarlo?

4) Compromiso del empleado

1. Relación entre compromiso del empleado y CX
2. ¿Cómo mejorar la experiencia y el compromiso del empleado?
3. Ejemplos de empresas con foco en los empleados

5) Organización CX

1. Estructura organizativa “Customer Centric”
2. Voz del cliente y métricas CX
3. Ejemplos
4. Sistema de incentivos CX

6) Tecnología aplicada a la mejora de la CX

1. Introducción a la tecnología CX
2. Tecnología para transformar la experiencia del cliente
3. Tecnología al servicio de las personas y procesos de la empresa
4. Transformación digital

7) Cultura de Empresa CX

1. ¿Qué es la cultura de empresa?
2. ¿Cómo crear una cultura de empresa “Customer Centric”
3. Pasos a seguir en la gestión de clientes
4. Ejemplos de empresa con una cultura CX



Más información :

www.s2cxconsulting.com

info@s2cxconsulting.com

+34 93 7023221

Sobre el autor:

Josep Antolín Oliveros

Socio Cofundador y CEO S2CX

Economista por la Universidad de Barcelona y

Master en Gestión y Técnicas Superiores de la Empresa

Experto en Experiencia de Cliente

jantolin@s2cxconsulting.com

www.linkedin.com/in/josepantolin/



“no vendas solo un producto o servicio, muestra la extraordinaria experiencia que conseguirán con él y te volverás irresistible”

Todos los contenidos que se muestran en este documento están sujetos a derechos de propiedad intelectual e industrial y son titularidad de SOURCE2ME CX TECHNOLOGES S.L. No está permitida la alteración, explotación, reproducción, distribución o comunicación pública de los contenidos del curso sin la previa autorización expresa.

