



Serás un experto en **Experiencia de Cliente** y sabrás cómo **doblar** tus opciones de ser la opción elegida.

# CURSO ONLINE S2CX DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y ESTRATEGIA CX

Avda Ernest Lluch, 32  
TCM2 TecnoCampus Mataró  
08302 Mataró Barcelona ESPAÑA  
Telf: +34 93 7023221  
Email: [info@s2cxconsulting.com](mailto:info@s2cxconsulting.com)



# CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS

- ✔ Pasos 1 y 2 del Programa Completo
- ✔ 2 unidades con 11 módulos en total
- ✔ Duración 2,5h de video
- ✔ Módulos de entre 10-15 minutos
- ✔ Una copia en pdf de todo el programa
- ✔ 3 plantillas y guías de ejercicios
- ✔ Autorización para el uso y reenvío de todos los fichero descargables

## ¿Qué consigues con este programa?

- Sabrás organizar y ejecutar paso a paso una sesión de Mapeo del viaje del Cliente o CJM, sin necesidad de asistencia.
- Obtendrás una plantilla desarrollada por S2CX para la consolidar un CJM en una sola hoja y sus derechos de uso.
- Conocerás el método de trabajo Design Thinking.
- Sabrás definir los arquetipos de cliente o Customer Personas
- Mejorarás tus procesos, productos y servicios en la línea adecuada que es la que el cliente
- Tendrás un ejemplo real y sus resultados para que sea más fácil entenderlo
- Este curso te prepara a nivel técnico y organizativo en la mejora de la experiencia del cliente. Para pasar a un nivel estratégico y lograr que los resultados se adopten de forma ágil, es imprescindible tener un modelo "Customer Centric".

# UNIDADES DEL PROGRAMA

## Unidad 1

### INTRODUCCIÓN A LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX)

Sabrás cómo conseguir doblar tus opciones de ser la opción elegida

Un modelo "Customer Centric", genera buenos resultados a través de la mejora de la experiencia del cliente.(CX)  
Este paso es necesario para comprender los beneficios que obtendrás, iniciar un programa de escucha al cliente y entender la lógica del resto del programa.

Módulos que componen esta unidad:

- ✓ El movimiento CX. ¿Qué está cambiando en los clientes?
- ✓ Las emociones clave de una buena experiencia cliente
- ✓ Concepto experiencia del cliente (CX)
- ✓ El rol del CXO/CCO y el CX Team
- ✓ Beneficios para la empresa
- ✓ El programa de estrategia CX en 7 pasos
- ✓ Módulo Extra - El Índice de Madurez CX



## Unidad 2

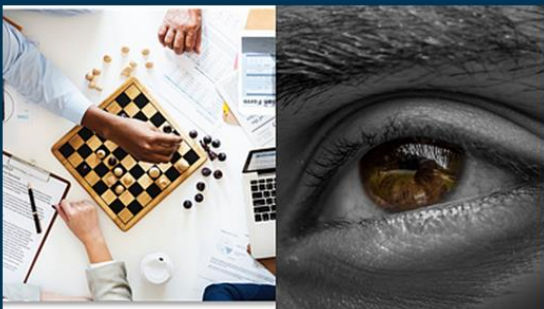
### ESTRATEGIA CX

Serás capaz de definir un objetivo superior que motive e impulse en la misma dirección a toda la organización

Incorporar el factor cliente a la estrategia de la empresa fija una dirección que impulsa a toda la organización, indica cómo proceder y marca un estilo para cumplir los objetivos propuestos. Es lo que trabajaremos en este paso, junto a cómo alinear la marca con los valores CX.

Módulos que componen esta unidad:

- ✓ La estrategia con foco en el cliente
- ✓ Ejemplos de estrategia CX
- ✓ La marca que genera seguidores
- ✓ Ejemplos de grandes marcas "Customer Centric"
- ✓ Pasos para crear una marca CX



# TÉRMINOS Y CONDICIONES

- Devolución garantizada por 30 días. Enviar email a [info@s2cxconsulting.com](mailto:info@s2cxconsulting.com)
- Acceso sin coste económico adicional a futuras versiones del mismo producto.
- La posibilidad del comprar la versión completa, descontando el importe de este curso. Enviar solicitud a [info@s2cxconsulting.com](mailto:info@s2cxconsulting.com)
- Posibilidad de solicitar factura enviando los datos de facturación a [info@s2cxconsulting.com](mailto:info@s2cxconsulting.com)
- S2CX Consulting se reserva los derechos para cambiar los contenidos.
- Queda expresamente prohibido el uso comercial de los contenidos del programa, al estar sujetos a derechos de autor.
- No se garantizan la consecución de resultados, ya que estos no solo dependen de los contenidos, también dependen de la atención en la realización del curso, del uso que se le de a estos conocimientos y de una implantación organizada.



### 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](mailto:jantolin@s2cxconsulting.com)

[www.linkedin.com/in/josepantolin/](http://www.linkedin.com/in/josepantolin/)

### Más información :

[www.s2cxconsulting.com](http://www.s2cxconsulting.com)

[info@s2cxconsulting.com](mailto:info@s2cxconsulting.com)

+34 93 7023221



*“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.