



Servicios Profesionales **S2CX** para Transformar tu negocio y Centrarlo en el Cliente

- I. CONSULTORÍA S2CX PYMES
- II. CONSULTORÍA S2CX GRAN EMPRESA
- III. WORKSHOP SOBRE EXPERIENCIA CLIENTE Y MAPEO VIAJE DEL CLIENTE (CJM)

I. CONSULTORÍA S2CX PYMES

Consultoría S2CX PYMES

Esta consultoría está enfocada para las **PYME's** que necesitan realizar este cambio en poco tiempo y con costes reducidos.

En 4 semanas y en tan solo 4 sesiones de trabajo, daremos juntos este giro hacia el cliente. El proyecto de cambio se lidera desde la dirección de la empresa, con nuestra tutoría y apoyo a todos los niveles.

Poner al cliente en el centro requiere adoptar un estilo de gestión y una forma de trabajar determinada, que cubriremos con este modelo de consultoría asistida, de una forma sencilla e involucrando a toda la organización.



FASES DE LA CONSULTORÍA

> Sesión 1 de recogida de información y diseño del modelo de negocio actual, para ajustar el programa a cada empresa

> Sesión 2- Formación en experiencia de cliente y redefinición de la estrategia (pasos 1,2)

> Sesión 3- Método de Trabajo y Mapeo del Viaje del Cliente CJM (paso 3)

> Entrega del Informe S2CX preliminar

> Sesión 4 (pasos 4-7)

> Informe S2CX con el plan de acción

DURACIÓN

Las sesiones son de 4h aproximadamente.

El plazo medido para ejecutar el proyecto es entre 1 y 2 meses dependiendo de la complejidad en cada organización.

PROGRAMA: 7 PASOS S2CX PARA CENTRAR TU NEGOCIO EN EL CLIENTE

- + 1- EXPERIENCIA CLIENTE (CX)
- + 2- ESTRATEGIA Y MARKETING CX
- + 3- MÉTODO DE TRABAJO (CJM)
- + 4- COMPROMISO DEL EMPLEADO
- + 5- ORGANIZACIÓN CUSTOMER CENTRIC
- + 6- TRANSFORMACIÓN DIGITAL CX
- + 7- CULTURA DE EMPRESA

PRECIO

3.990€ + IVA

Forma de Pago:

- 30% tras la Sesión 1
- 35% tras la Sesión 2
- 35% tras finalizar el servicio

* Gastos no incluidos en el precio al depender de la localización del cliente

RESULTADOS

Con nuestra asistencia, durante 4 sesiones aseguraremos la correcta implantación del modelo.

Desde la 2ª sesión, conseguiremos que los equipos aumenten su compromiso y por tanto su rendimiento.

Tras la 3ª sesión veremos mejoras en los procesos. Mejoras que una vez ejecutadas, tendrán un impacto directo en la experiencia del cliente y en los resultados. El cliente siempre paga por lo que recibe.

Además, la dirección estará capacitada para continuar en adelante con una gestión centrada en el cliente.

Lograrás de media doblar tus opciones de ser la opción elegida.

Podrás subir el precio en algunas líneas de producto.

La inversión en marketing será inferior.

La productividad de tu equipo mejorará, pudiendo llegar a duplicarse.

Contáctanos

Consultoría S2CX Gran Empresa

Este servicio es para empresas de **medianas o grandes**, que necesiten acometer este cambio de producto a experiencia, para poder **diferenciarse** y no disponen de un responsable de experiencia de cliente experto en el cambio.

Trabajamos como **Interin CXO** o Director de Experiencia de Cliente interino, apoyado por expertos en las áreas de Tecnología y Marketing.

Lideramos nosotros el cambio, con vuestra ayuda.

Aseguramos que, al finalizar el proyecto, la empresa tiene un foco en el cliente y trabaja para mejorar su experiencia de forma continua y con ello los resultados de negocio.



FASES DE LA CONSULTORÍA

ALINEACIÓN ESTRATÉGIA

- Aseguramos que toda la información a nivel de estrategia es compartida y entendida por ambas partes y se adapta el programa y modelo a cada empresa
- Se dibuja el modelo de negocio actual BM Canvas + DAFO
- Se realizan las primeras consultas de opinión a clientes CSAT / NPS
- Se incorpora al cliente en la estrategia de la compañía, redefiniendo Visión, Misión y Valores para motivar equipos y clientes.

FORMACIÓN CX TEAM

MEJORA DE PROCESOS

MARKETING Y VENTAS CX

GESTIÓN EMPLEADOS/ORGANIZACIÓN

TRANSFORMACIÓN DIGITAL CX

CULTURA DE EMPRESA CX

ENTREGA PLAN DE ACCIÓN

SEGUIMIENTO (*)

RESULTADOS

Con esta consultoría se consigue un salto de nivel cualitativo como organización, una estructura ágil capaz de adaptarse a los cambios de preferencias de compra de los clientes. Este factor es clave, especialmente con las generaciones digitales

Esta transformación a diversos niveles, preparará tu empresa para afrontar el futuro, adoptando el modelo de negocio más efectivo a nivel mundial.

Según diversos analistas, nuestra experiencia y diversos estudios de otros casos a nivel mundial, una empresa con un nivel de digitalización medio y un enfoque "Customer Centric", consigue:

1- crecimiento en margen al haber una menor dependencia del precio para ser competitivos

2- crecimiento sostenible entre un 25% y un 100% por encima de las que no ponen al cliente en el centro en el mismo sector.

Estos crecimientos provienen de:

- la mejora continua de la experiencia de los clientes y por tanto de su nivel de vinculación, consumo y recomendación.

- la mejora del compromiso de los empleados al ser parte activa de esta nueva etapa como organización y por tanto de sus rendimientos.



DURACIÓN

Entre 4 y 6 meses
(*) Opcionalmente se ofrece un periodo de seguimiento de 6 meses



PRECIO

Ponte en contacto con nosotros por email en info@s2cxconsulting.com o reserva en esta misma página una sesión preliminar gratuita y te pasaremos un presupuesto acorde a tus posibilidades y requerimientos.



FAQ

¿Gastaré dinero y no voy a tener resultados?

Cobramos el 50% cada mes y el servicio puedes parar en cualquier momento el servicio sin penalización.

El 50% restante está vinculado a los resultados acordados.

¿Existe algún riesgo?

No existe riesgo alguno en adaptar una organización para que sus procesos, productos y servicios evolucionen según las preferencias de los clientes.

[Contáctanos](#)

III. WORKSHOPS SOBRE EXPERIENCIA CLIENTE Y MAPEO VIAJE DEL CLIENTE

Workshops sobre Experiencia Cliente y Mapeo del Viaje del Cliente

Para profesionales que quieran aprender qué es la **experiencia del cliente (CX)**, y a realizar un proceso completo de **Mapeo del Viaje del Cliente (CJM)**

Este curso se realiza mensualmente en grupos de 10 a 14 personas. Existe la opción de realizar sesiones **In-Company** para grupos de 8 personas o más, donde se mejorará un proceso clave para el futuro de la compañía .



AGENDA

- 1) Customer Experience (CX)** – Hablaremos de qué es la Experiencia de Cliente y los beneficios de una empresa "Customer Centric" que mejora esa experiencia de forma continua.
- 2) Método de trabajo** – ¿Qué es el Design Thinking? ¿Qué es un CJM y cómo se organiza paso a paso? Definición de los arquetipos de clientes o Customer Personas.
- 3) Ejercicio práctico de un Mapeo completo** – En grupo se realizará el Mapeo del Viaje del Cliente de un proceso real.
- 4) Consolidación de los resultados CJM** – Utilizando una herramienta Excel diseñada por S2CX, para consolidar un CJM en una sola hoja.
- 5) Entrega de recursos y derechos de uso** – Herramienta Excel S2CX, Plantilla Customer Personas y PDF con la teoría de la sesión.



DURACIÓN

La duración es de 4 horas en una sola sesión.



LOCALIZACIÓN

- Por defecto en el Tecnocampus Mataró
Avda Ernest Lluch 32 Edificio TCM 2
08302 Mataró (Barcelona)

- Fuera de Barcelona, en salas de reuniones por determinar (TBD)

- Modo In-Company en las oficinas del cliente en grupos de 8 personas o más.



PRECIO

290€ por asistente IVA Incluido
Inscripción anticipada 25% de descuento
Se aplican descuentos por grupos
Para ver cuando se celebra el próximo workshop, haz click en inscríbete y si no hay uno programado, envíanos un email a info@s2cxconsulting.com.



RESULTADOS

Tras este curso, los asistentes entenderán qué es la experiencia de cliente, qué beneficios tiene el mejorarla y conocerán a alto nivel los pasos para crear una organización "Customer Centric" que mejore de forma continua esa experiencia.

Los asistentes sabrán perfectamente cómo preparar, realizar y gestionar los resultados de un Mapeo del Viaje del Cliente y por tanto a mejorar procesos desde su punto de vista.

Tendrán acceso al material necesario para realizar sus propios ejercicios de CJM.

Con este nuevo enfoque CLIENTE te diferenciarás como profesional, pasarás a un nivel más estratégico y contribuirás a mejorar los resultados de tu empresa o departamento.

Inscríbete

PRINCIPAL CONSULTANTS



JOSEP ANTOLÍN



TONI RUIZ

- Socio fundador y CEO S2CX Consulting
 - Máster en Gestión de Empresas por la UB
 - Experto en Experiencia de Cliente
 - Experto en estrategia de negocio
 - Miembro Asociado CXPA
- Socio fundador y CTO S2CX Consulting
 - Máster en Gestión de Tecnología por La Salle
 - Experto en tecnología aplicada a negocio
 - Experto en transformación digital



S2CX Consulting

Avda. Ernest Lluch, 32 TCM2
Tecnocampus Mataró
Mataró (BARCELONA) Spain

CONTACTO:

Telf: 93 7023221
info@s2cxconsulting.com
www.s2cxconsulting.com