

TALLER	COMO MEJORAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE
ITINERARIO	MARKETING (*)

FECHAS	16 Julio	HORARIO	16:30 a 20:00
DURACION	1 tarde	LUGAR	GIJON
MATRÍCULA	30 € (*)		

(*) Haciendo 4 tardes de cursos a elegir dentro del mismo itinerario formativo "MARKETING" la matrícula conjunta son 100 €

CONTENIDOS FORMATIVOS:

OBJETIVOS:

- Crecimiento de la empresa y aumento de ingresos por cliente
- Menor abandono y mayor recomendación por parte de los clientes
- Mejora de la imagen y reputación de la marca
- Reducción de quejas y reclamaciones
- Mejor clima de trabajo e implicación del personal

PROGRAMA: ESTRATEGIA DE VALOR EN 5 PASOS

- 0- La Onda del cliente. Los 5 pasos en la Experiencia de cliente.
- 1- Identidad de la empresa. Realmente ¿Cuál es nuestra diferencia?
Escuchar para crear. La herramienta "Voz de cliente".
- 2- Impulso y Liderazgo de la dirección.
Descubrimiento de la función de Experiencia de Cliente (EC)
Implicación del equipo. Los "Champions" en EC.
- 3- Implicación del equipo.
Formación del equipo y Manual EC.
Gestión de métricas, incentivos y reconocimiento.
- 4- El trabajo con el cliente.
Los canales de contacto, atención y comunicación.
Customer Journey y Touch Points clave.
Plan de mejoras. Plan de marketing y plan comercial.
- 5- La interpretación y mejora de la experiencia de cliente.
Los sistemas de alertas.
Cuadro de indicadores para la experiencia de clientes.
Caso práctico. Casos específicos de las empresas participantes.
Caso Fiat. Caso ING. Caso Matarromera. Caso American Airlines. Caso RIOJA. Caso Calzados de Seguridad ZPOWER.

IMPARTE:

COMMERCIAL CRITERIO
www.commercialcriterio.com
Club de Marketing de La Rioja

ALFREDO RUIZ SANTOLAYA



Universidad de Barcelona.
Escuela Superior de Relaciones
Públicas
Estudios Superiores en
Relaciones Públicas y
Comunicación.

Programa Superior en Alta
Dirección. ICAI-ICADE.

Programa Superior en Marketing
Digital ESIC

FORMADOR:

Secretario General en Club de Marketing de La Rioja. (1987-2011)

Fundador y Director Académico de la Escuela Superior de Dirección Empresarial y Marketing de La Rioja. (1993-2007)

Profesor en Instituto de Postgrado y Formación Continua ICAI-ICADE. Club de Marketing de La Rioja y otras Escuelas e Instituciones.

Consultor en Marketing y Estrategia. Experto en comercialización, comunicación y marketing.

Socio Director de Commercial Criterio. Consultora de Marketing Estratégico.
