

TEMARIO

La presentación de los temas a continuación está delineada en un formato de curso de 4 jornadas.

- **Introducción**
 - Customer Experience: ¿Qué es y por qué estamos hablando de experiencias?
 - Satisfacción = Realidad – Expectativas
 - Camino a la Experiencia: Experiencia aleatoria, Experiencia predecible y Experiencia de marca.

- **Construyendo la Lealtad**
 - Definición de los valores: Contexto de servicio, ¿Qué prometemos?, Design Personas.
 - Diseño de la Experiencia: Customer Journey, Momentos de Verdad, Puntos de Dolor, Gestión de Quejas y Reclamos.
 - Preparar a los equipos: Capacitar, Brindar Herramientas, Empoderar.
 - Sustentar y mejorar la performance: indicadores de satisfacción, indicadores de performance, análisis de gap´s y feedback.

Cronograma de clases

Clase 1	Introducción: Customer Experience, S = R – E, Camino a la experiencia
Clase 2	Construyendo la lealtad: Definición de los valores + Diseño de la experiencia
Clase 3	Construyendo la lealtad: Prepara a los equipos – Employee Experience
Clase 4	Construyendo la lealtad: Sustentar y mejorar la performance