
Aprender a medir para mejorar

Referencia

JST 302

Duración (horas)

8

Última actualización

4 Abril 2018

Modalidades

Presencial

Introducción

El objetivo del curso es presentar a los alumnos los conocimientos y habilidades necesarios para medir adecuadamente un servicio. Para ello, se plantea un enfoque integrador que va más allá de las métricas de tiempo de ejecución de tarea, disponibilidad de servicio, etc., y que focaliza en prestar atención a la medición de la experiencia de cliente como clave para validar nuestra capacidad de entregar valor al cliente a través de nuestros servicios.

Objetivos

Al finalizar este curso los alumnos podrán:

- Conocer cómo cuantificar y medir la experiencia de cliente.
- Ser capaces de elaborar un “Customer Journey Map” para entender cómo interactúan nuestros clientes con nuestros servicios (touchpoints) y cuáles son sus expectativas.
- Ser capaces de identificar aquellos puntos que representan la “hora de la verdad” en la percepción de satisfacción por parte del cliente.
- Identificar oportunidades de mejora de los procesos de nuestros servicios a través del mapeo de la experiencia del cliente.
- Elaborar una batería de KPIs que complementen sus cuadros de mando tradicionales para incorporar la medición de la satisfacción real del cliente con los servicios.

Perfil de los alumnos

- Profesionales de soporte en contacto directo y remoto con cliente, dando soporte funcional con herramientas de tickets y procesos
- Directivos y responsables de Customer Experience
- Profesionales de Gestión de Calidad

Barcelona Carrer Almogàvers 123, 08018 Barcelona / T. +34 933 041 720 / F. +34 933 041 722

Madrid Plaza de Carlos Trías Bertrán 7, 1ª Planta (Edificio Sollube), 28020 Madrid / T. +34 914 427 703

-
- Profesionales del área de Marketing y/o Ventas
 - Responsables de Producto e Innovación de Servicio
 - Responsables del Área de Negocio

Requisitos previos

Esta formación carece de requisitos previos, siendo especialmente indicada para todas aquellas personas que desean adquirir los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para implementar una filosofía de mejora continua en sus organizaciones y/o departamentos.

Metodología

Curso presencial, activo y participativo. Los participantes asimilarán los conocimientos mediante las prácticas de aplicación real ejecutadas durante el workshop. El formador dinamizará y guiará a los participantes en el desarrollo de las prácticas, garantizando así la fijación de los principales conceptos y herramientas.

Certificación

Evaluación en base a las actividades realizadas en grupo y/o individualmente. El formador proporcionará feedback de forma continuada/al final de las actividades/individualmente a cada participante.

Profesorado

Contamos con un equipo de instructores altamente cualificados que combinan la actividad formativa con el desarrollo de su actividad profesional como expertos en el campo de las TIC y la gestión empresarial. Profesionales certificados por los principales fabricantes del sector capaces de transferir de forma amena y entendedora los conceptos técnicos más abstractos.

Documentación

Cada alumno recibirá un ejemplar de la Documentación acorde a las diferentes prácticas desarrolladas en el workshop.

Contenidos

1. Mapeando el viaje del cliente

- 1.1. Utilizando el “Customer Journey Map” para trazar el “viaje del cliente” a través de nuestros servicios
- 1.2. Identificamos los puntos de contacto (“touch points”) en los que nuestros clientes interactúan con nuestros servicios
- 1.3. Seleccionamos cuántos de esos puntos de contacto representan puntos de “la hora de la verdad”
- 1.4. Identificamos en qué fases clave del “viaje del cliente” debemos escuchar la “voz del cliente”

2. **Analizando las expectativas del cliente**

2.1. Identificamos las expectativas (experiencia de cliente) en cada uno de los puntos de contacto del servicio y el cliente

2.2. Definimos lo que es una buena “experiencia de cliente” en nuestro servicio

3. **Midiendo para mejorar**

3.1. Definimos las métricas para evaluar la satisfacción del cliente en nuestros servicios

Acreditación

Se emitirá Certificado de Asistencia sólo a los alumnos con una asistencia superior al 75% y Diploma aprovechamiento si superan también la prueba de evaluación.