Cámara MADRID | Escuela de Negocios

Programa Superior en

EXPERIENCIA DE CLIENTE

Online

Cámara MADRID | Escuela de Negocios

Duración: 100 horas. 3 meses.

Precio total: 750 €

Bonificable por FUNDAE hasta el 100%. Ayudamos a tu empresa a gestionarla. Consúltanos 5-10 días antes de su inicio en *serviciobonificaciones@camaramadrid.es*

Dirigido a

Trabajadores que deseen mejorar sus competencias profesionales.

Todas aquellas personas, emprendedores o estudiantes, que quieran adquirir o ampliar sus conocimientos en la materia y su aplicación en el ámbito empresarial y laboral.

No se requiere cumplir ningún requisito previo para realizar esta formación.

Ventajas de formarte con nosotros

- Título de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid
- Formación bonificable por FUNDAE hasta el 100%
- Metodología 100% online
- Formación práctica y visión empresarial
- Club Alumni

Metodología

La modalidad **online** aporta una serie de ventajas y beneficios a la hora de formarse, dado que el ritmo de aprendizaje lo marcarás tú.

Tendrás más libertad para organizar tu tiempo como mejor te convenga, tendrás plena flexibilidad y podrás compaginar los estudios con el trabajo, familia, etc. **Eliges cómo, dónde y cuándo estudiar**, solo necesitarás tener una conexión a Internet.

Además, como todo se hace en nuestro **Campus Virtual,** no tendrás que desplazarte a ningún lado para estudiar.

Como alumn@ contarás con el **acompañamiento de un equipo de docentes expertos** en las diferentes materias y en la enseñanza digital, que estarán a tu entera disposición en todo momento para ayudarte, guiarte y atenderte en cualquier duda o consultas que tengas.

El programa cuenta con diferentes **clases virtuales o encuentros en tiempo real (2-3 sesiones)** con el equipo docente para facilitar el contacto directo alumno-profesor permitiendo una perfecta transferencia del Know How de forma bidireccional.

A lo largo del curso se facilitará toda la documentación para el estudio, junto con ejercicios y actividades prácticas, además de diferentes pruebas de evaluación continua.

¿Por que estudiar este Programa?

El **Customer Experience** es una nueva disciplina que está revolucionando el concepto de la calidad en el servicio, la atención al cliente, el marketing y la experiencia en cualquier actividad comercial.

En la actualidad se ha convertido en uno de los factores críticos diferenciales y de valor para cualquier empresa que quiera consolidar su actividad y crecimiento, independientemente del sector de actividad.

Es misión de cualquier empresa superar las expectativas de sus clientes, cubriendo no sólo su necesidad, ya sea a través de un producto o servicio, sino prestando atención a todo el proceso comercial y relación con el mismo, de forma integral, multiplicando así su rentabilidad y valor.

La Experiencia de Cliente es una revolución que ya es una realidad, con una demanda creciente de profesionales que dominen esta disciplina.

Con este Programa, aprenderás a crear y capturar el valor generado de la relación de la empresa con los clientes en las diferentes interacciones ocurridas en los diferentes momentos de la verdad.

Programa

1. Customer experience

- La experiencia de cliente
- El cliente digital
- Dimensiones
- Beneficio
- La experiencia de cliente y la marca

2. Buyer persona y customer journey

- Introducción al marketing digital
- Nuevas estrategias
- Plan de diseño y marketing: diseño y evaluación
- Kpi's para evaluar la efectividad de las acciones

3. Relación con el cliente

- CRM
- Customer success
- Escucha social

4. Inbound marketing

- Definición y conceptos
- Por qué inbound marketing
- Etapas de inbound marketing
- Herramientas

5. Outbound marketing

- Outbound marketing
- Go to market
- Estrategia go to market

6. Social selling

- Contexto social media
- ¿Por dónde empezamos?
- Aplicación: objetivos y estrategias
- Casos de éxito

Cámara MADRID | Escuela de Negocios

+130 años
Formando a postgraduados, profesionales y directivos

+180 mil
Alumnos de todo el mundo

+500 mil
Empresas pertenecen a la Cámara de Madrid

Escuela de Negocios
Cámara Oficial de Comercio, Industria y Servicios de Madrid
Calle Pedro Salinas, 11 (Zona Arturo Soria)
28043 Madrid

Contáctanos
91 538 38 65
91 538 35 71

INFORMACIÓN Y MATRÍCULAS
elearning@camaramadrid.es

www.camaramadrid.es