

CONOCE EL ADN DE TUS CLIENTES Y REDISEÑA
SU EXPERIENCIA A TRAVÉS DE UN

CUSTOMER JOURNEY MAP



INCLUYE DINÁMICAS
DE CO-CREACIÓN
DE UN CUSTOMER
JOURNEY MAP

25^{dto.}
HASTA EL 27/03

MADRID
3 JUNIO



FORMADOR

José Serrano

CEO

[IZO] The Experience
Design Company

 **7 HORAS de
FORMACIÓN**

- ✓ Crea un Customer Journey Map adaptado a las necesidades de tu compañía
- ✓ Conoce distintas formas de representar un Customer Journey Map y qué elementos clave deben estar presentes
- ✓ Accede a una completa formación teórico-práctica: adquiere los conocimientos teóricos necesarios y ponlos en práctica durante el curso

CURSO INTENSIVO

CONOCE EL ADN DE TUS CLIENTES Y REDISEÑA
SU EXPERIENCIA A TRAVÉS DE UN

CUSTOMER JOURNEY MAP

MADRID

3 JUNIO // 2020

FORMACIÓN PRÁCTICA



HORARIO:

08:45 Recepción de los asistentes

09:00 Inicio del curso

11:30-12:00 Pausa café

14:00-15:30 Almuerzo

18:00 Fin del curso



CURRICULUM VITAE

JOSÉ SERRANO cuenta con más de 20 años de experiencia en posiciones directivas en el ámbito de gestión de empresas, aportando la capacidad de crear experiencias WOW con sus consumidores mediante una gestión diferencial de la experiencia.

CEO de IZO España, The Experience Design Company desde 2007. Miembro de la Junta Directiva en DEC, (Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente).

Miembro de la Junta Directiva de la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes). Socio en la AEC, Asociación Española para la Calidad.

Miembro del Comité de Expertos de DEC para el Master CX de La Salle. Profesor del MBA Executive de la Mondragon Unibersitatea, del Máster y de varios talleres de Experiencia de Cliente de la escuela de Negocios La Salle.



OBJETIVOS

- Entender la importancia de conocer a los clientes y su interacción con un producto o marca y por qué es necesario un Customer Journey Map
- Conocer los diferentes aspectos que componen un Customer Journey Map
- Estudiar en detalle el proceso y crear un Customer Journey Map a medida
- Crear estrategias innovadoras que impacten las interacciones futuras
- Saber analizar y evaluar con datos cualitativos y cuantitativos



EL CURSO INTENSIVO VA DIRIGIDO A:

- Responsables de Atención al Cliente
- Responsables de Experiencia de Cliente
- Responsables de Calidad
- Responsables de Relación con Cliente
- Directores de Marketing y eMarketing



FORMADOR

José Serrano

CEO

[IZO] The Experience Design Company

MIÉRCOLES 3 DE JUNIO DE 2020

INTRODUCCIÓN

- Qué es Customer Journey y por qué es importante conocerlo
- El ADN del cliente: conocer el ciclo de vida de cada cliente con respecto a un producto
- Interactuar con el cliente y fomentar el engagement
- Objetivos para crear un mapa de interacciones con los clientes

LOS COMPONENTES DE UN CUSTOMER JOURNEY MAP

- Quién: el target
- Cuándo: la línea de tiempo en la que ocurren las interacciones
- Dónde: los canales
- Cómo: las experiencias y emociones
- Qué: los puntos de contacto e interacciones

EL PROCESO DE CREAR UN CUSTOMER JOURNEY MAP

- Empatizar con el cliente: conocer en profundidad su comportamiento
- Obtener una amplia visión de la experiencia del cliente mediante datos cualitativos y cuantitativos
- Crear grupos con características comunes mediante la segmentación
- Autoanálisis: revisar con lupa conceptos y atributos del branding de la empresa
- Integra todos estos componentes con ideas innovadoras para que impacten en interacciones futuras

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

- Durabilidad y obsolescencia de un Customer Journey Map
- Integrar métricas y KPIs cuantitativos



DEDICAREMOS LA PRIMERA PARTE DE LA JORNADA A LOS CONOCIMIENTOS TEÓRICOS NECESARIOS Y DESPUÉS DEL ALMUERZO LOS PONDREMOS EN PRÁCTICA EN DINÁMICAS DE CO-CREACIÓN DE UN CUSTOMER JOURNEY MAP



MADRID **3 JUNIO //2020**

CÓDIGO 52515

// INSCRIPCIONES

IFAES - www.ifaes.com
 Tel.: 902 902 282 - 00 34 91 761 34 80
 C/ Orense, 70 - 1º 28020 Madrid
 ifaes@ifaes.com

// CONTACTOS

Mónica Andrés, Directora del programa
 Tel.: 91 761 34 83 / mandres@ifaes.com

// LUGAR DE CELEBRACIÓN

Madrid.
 Pendiente de confirmación.

// CONDICIONES

- Las cancelaciones recibidas por escrito 15 días antes del inicio del curso dan derecho a la devolución íntegra del importe o la emisión de un saldo a favor de la empresa para otros cursos.
- En caso de cancelación con entre 15 y 7 días de antelación a la fecha de inicio del curso se retendrá un 20% del importe.
- En caso de cancelación con menos de 7 días de antelación a la fecha de inicio del curso se retendrá un 100% del importe.
- El cambio de alumno por parte de una misma empresa no se entenderá como una cancelación si se comunica antes del inicio del curso.

De conformidad con lo previsto en la LOPD 15/1999, le informamos de que sus datos serán incluidos en un fichero de **I.F. EXECUTIVES, S.L.U.** para gestionar su participación y/o suscripción, así como para ofrecerle información comercial de los productos y servicios de IFAES o de sus patrocinadores/colaboradores. Igualmente le informamos que sus datos podrán ser cedidos con la misma finalidad a empresas que colaboran con IFAES como patrocinadoras del evento, formación o jornadas en las que Usted participa. Le agradeceremos que si Usted no está de acuerdo con el uso y la cesión que se va a realizar de los datos, nos indique, mediante comunicación a IFAES a la dirección indicada a continuación, en un plazo de treinta días, su deseo de no continuar utilizando los mismos para los fines antes descritos. En caso contrario, entenderemos que presta su consentimiento en las condiciones señaladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD 15/1999. Usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición mediante comunicación a IFAES, C/ Orense, 70, Planta 11, 28020 Madrid.

CURSO INTENSIVO

CUSTOMER JOURNEY MAP

Cuota de asistencia (incluye almuerzo y café) **995€ +IVA**
 Inscripciones hasta el **27/03/2020** **25% dto.**

Consultar descuentos de grupo.

Por favor, escriba en mayúsculas

ASISTENTE 01

Nombre
 Apellidos
 Cargo
 E-mail

ASISTENTE 02

Nombre
 Apellidos
 Cargo
 E-mail

ASISTENTE 03

Nombre
 Apellidos
 Cargo
 E-mail

- Empresa
- Dirección
- Población C.P.
- Teléfono Fax
- C.I.F. N° Empleados
- Responsable de formación
- Datos de facturación (si diferente)

MODALIDADES DE PAGO

- Transferencia bancaria indicando el número de factura a nuestra cuenta de:
La Caixa: IBAN: ES4121000079880201457473 - BIC: CAIXESBBXXX
- Por cheque nominativo a nombre de **I.F. EXECUTIVES, S.L.U.**
 C/ Orense, 70 - 1º 28020 Madrid C.I.F.: B81542516
- Con cargo a la tarjeta de crédito Visa Mastercard

Fecha de caducidad () () () ()

Nombre del titular

Número de tarjeta () () () () () () () () () ()