

# PROGRAMA EJECUTIVO EN CUSTOMER EXPERIENCE. LAS CLAVES DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE EN LA ERA DIGITAL COGNITIVA

**5 de febrero de 2020 (8 h)**  
 De 09:30 a 14:30 y de 16:00 a 19:00 h

Sede Feuga . Rúa de Lope Gómez de Marzoa, s/n. Campus Vida  
 Santiago de Compostela

La nueva era del marketing ya está aquí y es el resultado de una **revolución tecnológica** sin precedentes que lleva la experiencia de cliente hasta los confines de la imaginación.

Hoy (casi) todo es técnicamente posible y está en permanente revisión.

En la próxima década, el **big & smart data, la inteligencia artificial y la personalización** marcarán la revolución de la experiencia de cliente, en un contexto en el que el cliente será *phygital* (físico, digital y demandante de todos los canales), el marketing será *all line* y el uso de métricas y KPI's será un factor clave diferencial entre empresas.

Este curso ofrece **pautas aplicables a la experiencia de cliente en plena transformación digital**. No se trata de un

curso teórico, sino de un conjunto de **ideas accionables que permitirán poner al cliente en el centro de la estrategia y utilizar las nuevas tecnologías para mejorar el engagement y la rentabilidad de la organización**.

¿Por qué hoy es tan relevante la experiencia de cliente?  
 ¿Qué políticas hay que llevar a cabo necesariamente?  
 ¿Cuáles son las estrategias más adecuadas en el contexto actual y futuro? ¿Qué tácticas hay que implementar?  
 ¿Cómo debo hacerlo? Estas son sólo algunas de las preguntas a las que el **referente internacional en experiencia de cliente, Juan Carlos Alcaide**, dará respuesta en esta acción formativa. **¿Te lo vas a perder?**

# PROGRAMA

## BLOQUE 1. INTRODUCCIÓN

- La experiencia de cliente y el poder del cliente
- Customer experience: concepto y evolución
- Beneficios y objetivos de la experiencia de cliente. Cómo lograr clientes fans
- Sorpresas controladas: felicidad. La economía de la experiencia

## BLOQUE 2

- La cultura, la estrategia y la experiencia de cliente
- La nueva centralidad del usuario como base de la estrategia de la empresa: *customer centric organization*
- Transformación cultural: cómo se transforma una organización hacia la experiencia de cliente
- La importancia del marketing interno en la cultura experiencial

## BLOQUE 3

- CXO: figura líder en la empresa

## BLOQUE 4

- Los pilares presentes y futuros de la experiencia

de cliente. Recomendaciones prácticas

- Precio
- Métricas
- Gestión rentable de clientes
- Personalización
- *Customer journey*
- Omnicanalidad
- Performance
- Marketing interno
- Experience design y marketing experiencial
- Comunicación de marca
- Neuromarketing
- Comarketing

## BLOQUE 5

- Inteligencia cognitiva aplicada a los pilares de la experiencia de cliente: personas y clientes, tecnología e innovación
- Transformación digital de la experiencia de cliente
- *Data driven* management e inteligencia artificial. Campo de aplicaciones y ejemplos prácticos

# OBJETIVOS

- Analizar en profundidad el concepto de experiencia de cliente, de economía de la experiencia y cómo la transformación social y la transformación digital requieren nuevos enfoques de trato y relación, nuevos modelos de interacción con el cliente y el consumidor, en todos los sectores.

- Estudiar las tecnologías y técnicas para mejorar la experiencia de cliente y con ello la satisfacción, fidelidad, lealtad, compromiso y por ende, la rentabilidad empresarial, tocando a veces, incluso, los costes de producción y atención a clientes.
- Conocer técnicas específicas de implantación de mejoras relacionadas con clientes y consumidores y nuevas tecnologías aplicables.

# METODOLOGÍA

La metodología empleada, basada en el *"learning by doing"*, es eminentemente práctica y participativa. Este curso busca la aplicación inmediata de lo aprendido en el entorno profesional del participante.

A lo largo de la acción formativa se realizarán breves explicaciones teóricas, ejercicios y

actividades de reflexión, análisis de casuística y visionado de videos.

Asimismo, esta actividad contempla la entrega al alumno de documentación complementaria para profundizar en los contenidos una vez finalizado el curso.

# DIRIGIDO A

- Personas con conocimientos y/o experiencia en marketing, experiencia de cliente, calidad de servicio, innovación o transformación digital.

- Directivos en activo de áreas de marketing, experiencia de cliente, calidad y recursos humanos.
- Gerentes de pymes

# PONENTE

## Juan Carlos Alcaide

Es uno de los consultores españoles con mayor experiencia y especialización en Marketing de servicios, servicio al cliente, fidelización y experiencia de clientes.

Es director de MdS by Enzyme, empresa focalizada en la transformación digital de la experiencia de cliente y los nuevos modelos relacionales omnicanal.

Se formó en Sociología por la Universidad Complutense, tiene diversos postgrados en Marketing y Recursos Humanos y es doctorando en Ciencias Económicas.

Desde 1994 es profesor de ESIC y profesor asociado y colaborador de prestigiosas escuelas de negocios españolas como Instituto de Empresa, EAE, EOI, CEU, Foro Europeo de Navarra y Mondragón Unibersitatea, entre otras.

Ha publicado libros y artículos de marketing relacional, fidelización y experiencia de cliente y ha trabajado en y para diversos sectores de actividad: desde el funerario, hasta el hospitalario, pasando por banca y seguros, turismo, telecomunicaciones, automoción, inmobiliario, energía o distribución comercial.

Apasionado de la tecnología, viene apostando desde hace años por la confluencia de la innovación, las máquinas, la humanización en las relaciones y una venta y atención más honesta y personalizada, generadores de clientes más felices y rentables para las empresas.

Juan Carlos forma parte de la junta directiva de la Asociación de Marketing de España y del *advisory board* de la asociación DEC.

Es un experto en silver economy, sector en el que viene trabajando hace años para generar una confluencia entre digitalización y envejecimiento en el actual momento social, de cambio radical.

PROGRAMA EJECUTIVO  
EN CUSTOMER  
EXPERIENCE.  
LAS CLAVES DE LA  
EXPERIENCIA DE  
CLIENTE EN LA ERA  
DIGITAL COGNITIVA

Nombre y apellidos: .....  
DNI: .....  
Empresa / Institución: .....  
CIF: ..... Cargo: .....  
Sector / Actividad: .....  
Dirección: .....  
Localidad: .....  
Provincia: ..... C.P.: .....  
Teléfono: ..... Fax: .....  
Correo electrónico: .....

Autorizo expresamente el envío de información ☐ La Fundación Empresa – Universidad Gallega es la responsable del tratamiento de los datos personales proporcionados bajo su consentimiento y le informa que estos datos serán tratados de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 (GDPR) y demás normas que puedan resultar de aplicación, con una finalidad de remitir comunicaciones electrónicas de contenido formativo. Los datos serán conservados durante el tiempo necesario para atender dicha finalidad no siendo cedidos a terceros, en el momento en que dejen de ser necesarios para tal fin se suprimirán adoptando para ello las medidas de seguridad que garanticen la seudonimización o destrucción total de los mismos. El usuario garantiza que los datos aportados son verdaderos, exactos, completos y actualizados, siendo responsable de cualquier daño o perjuicio, directo o indirecto, que pudiera ocasionarse como consecuencia del incumplimiento de tal obligación. El usuario podrá ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación en el tratamiento, oposición y portabilidad de los datos para lo que deberá dirigir una comunicación por escrito a la empresa (feuga@feuga.es / Rúa Lope Gómez de Marzoa s/n Campus Vida 15705 Santiago de Compostela), adjuntando copia del documento acreditativo de su identidad, y concretando el derecho o derechos que desea ejercer



## IMPORTE

### Matrícula

**425 €** | Incluye la documentación, cafés y certificado. Disponibilidad de aparcamiento gratuito.

### Descuentos

**Socios y CEDE FEUGA** 10% en todos los cursos.

**Demás interesados** 10% Tercera inscripción y sucesivas para el mismo curso de la misma empresa | 5% Inscripciones anticipadas (hasta 15 días antes de la fecha de inicio). Los descuentos no son acumulables.

## MATRÍCULA

### Inscripción

Pueden inscribirse a los cursos en [www.feuga.es](http://www.feuga.es) (sección Cursos de formación, jornadas y eventos) o enviando el boletín de inscripción cumplimentado a la dirección de correo electrónico [feugaformacion@feuga.es](mailto:feugaformacion@feuga.es) o al número de fax +34 981 524 351

### Formalización de la matrícula

Para formalizar la inscripción será necesario realizar el pago del curso antes de la fecha límite de inscripción. Aquellas empresas que no puedan cumplir con este requisito deberán contactar con el área de formación para estudiar su casuística particular.

La confirmación de la actividad se realizará una vez finalizado el plazo de inscripción.

En el caso de que se produzcan bajas con posterioridad a dicha confirmación, el importe de matrícula quedará en depósito para futuros cursos. De producirse con anterioridad, se procederá a su devolución. Lo mismo ocurrirá cuando FEUGA se vea obligada a cancelar o posponer un curso.

En caso de indisponibilidad de la persona inscrita, la empresa podrá sustituirla en cualquier momento, previo aviso al área de formación de FEUGA.

### Fecha límite de inscripción

30 de enero de 2020

**Consúltenos si esta formación puede ser bonificada con los fondos de la Fundación Tripartita por alguno de los siguientes medios: 981. 534. 180 Ext. 120 / [feugaformacion@feuga.es](mailto:feugaformacion@feuga.es)**

## FORMA DE PAGO

Cheque o transferencia bancaria a favor de FEUGA

**Entidad:** BANCO SABADELL GALLEGO | **Nº de cuenta:** ES10 0081 5363 2500 0109 7315 / BSAB ESBB

**Importante enviar copia del justificante de pago antes de la fecha de inicio del curso**

**Por fax +34 981 524 351 | Por correo electrónico [feugaformacion@feuga.es](mailto:feugaformacion@feuga.es)**

[www.feuga.es](http://www.feuga.es)  
Búscanos en...



### SEDE FEUGA

Rúa Lope Gómez de Marzoa s/n  
Campus Vida | 15705 Santiago de Compostela  
T. +34 981 534 180 | F. +34 981 524 351

### OFICINAS FEUGA

Área comercial, local A-9  
Campus Universitario | 36310 Vigo  
T. +34 986 469 110 | F. +34 986 469 158

Almirante Lángara, s/n  
Campus Riazor | 15011 A Coruña  
T. +34 981 250 903 | F. +34 981 250 632

