

# Claves para implementar un sistema de recogida de la voz del cliente



Los **Sistemas de Recogida de Voz o Voice of customer (VOC)** se han convertido en una **herramienta clave para el diseño y la gestión de la experiencia de cliente**. Estos sistemas permiten realizar una **medición avanzada del comportamiento del cliente**, identificando sus emociones. Los VOC permiten también conocer las prioridades y expectativas de los compradores y su experiencia y nivel de satisfacción con los productos y/o servicios de tu empresa. Además, dan la posibilidad de **establecer un diálogo continuo con el cliente** y de dar respuesta en tiempo real. Todos ellos son factores clave para el diseño de la experiencia de cliente, que ya se ha convertido en un **elemento fundamental de diferenciación y competitividad** en todos los sectores económicos.

A lo largo del curso aprenderás a implementar un sistema actualizado de Recogida de la Voz del Cliente, adaptado a la realidad de tu negocio. Además, profundizaremos en el Mapa de Experiencia de Cliente y conocerás cómo abordar acciones Close the Loop.

**Ve más allá de los tradicionales informes estáticos e incorpora sistemas avanzados de Recogida de la Voz del Cliente**

**Ofrece a tus clientes experiencias memorables y diferenciadoras para incrementar la rentabilidad y el valor de tu organización**

**Lleva tu estrategia de Customer Experience al máximo nivel, aprendiendo a implementar un Sistema de Recogida de Voz**



**23 y 24**  
de octubre de 2023



**De 9:30 a 12:30 h**



**6 horas**



**225€**



# PROGRAMA

## PROGRAMA VOICE OF THE CUSTOMER (VOC):

- Definición, fuentes de información, fases de diseño de un Programa VOC
- Principios básicos para diseñar un Sistema

## CÓMO SE MIDEN LAS EMOCIONES DEL CLIENTE

## SISTEMA DE MÉTRICAS DE VOZ DEL CLIENTE:

- Medidas Estratégicas o Relacionales
  - Net Promoter Score (NPS), Customer Effort (CE), Customer Satisfaction (CSAT), Secure Customer Index (SCI), etc.
  - Economics de la Experiencia
  - Cómo seleccionar la métrica más adecuada para mi empresa
- Medidas Transaccionales
  - Medidas Real time, acciones Close the Loop, Sistema de alarmas
- HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA MEDIR, RECOGER Y ANALIZAR LA VOZ DEL CLIENTE



# OBJETIVOS

- Aprender las claves para implementar un sistema actualizado de recogida de la Voz del Cliente.
- Entender el mapa: Medidas relacionales y medidas estratégicas.
- Conocer los principales indicadores de CX: NPS, CE, CSAT, SCI, etc.
- Entender los Economics de la Experiencia (ROI de CX).
- Aprender a abordar Acciones Close the Loop.
- Comprender cómo se pueden medir las emociones.
- Conocer las principales herramientas tecnológicas que soportan el proceso de recogida de la VOC en la actualidad.

# METODOLOGÍA

Este curso está inspirado en el método "Learning by Doing", que se basa en la experiencia para la asimilación de conceptos. A lo largo de la formación, se combinarán las exposiciones teóricas con ejercicios prácticos, como estudios de caso, simulaciones y debates en grupo; a través de los que los asistentes obtendrán las estrategias, herramientas y conocimientos necesarios para incorporar los Sistemas de Recogida de Voz en su estrategia de Customer Experience.

Se generarán experiencias de aprendizaje directamente vinculadas a los desafíos diarios del trabajo, buscando la aplicación directa de los contenidos del curso en el entorno profesional de los asistentes.

# DIRIGIDO A

- Especialistas del área de comunicación y MKT.
- Directivos del área comercial y exportaciones.
- Profesionales del área de calidad.
- Empresarios.
- Otros perfiles profesionales relacionados con la venta o la gestión de clientes

# NOTA ¿Qué necesitas para participar en el Webinar?

- Ordenador conectado a Internet.
- Altavoces para poder escuchar, y recomendable webcam para vernos.
- Micrófono para poder hablar. En caso de no contar con micrófono, puedes participar a través del chat de la plataforma

# BONIFICACIÓN Y DESCUENTOS

- Socios FEUGA (Fundadores y de número): **25%**
- Socios adheridos y empresas del CEDE FEUGA: **20%**
- Clientes FEUGA de becas y de formación que hayan realizado 5 cursos o más en los últimos 3 años: **15%**
- Becarios FEUGA: **15%**
- Inscripción anticipada (hasta 15 días antes de la fecha de inicio): **10%**
- Volumen de inscripciones: **15%** segunda inscripción y sucesivas para el mismo curso de la misma empresa
- **Formación susceptible de bonificar.** Cuando se confirme el curso, te enviaremos todos los datos que necesitas para realizar la gestión de la bonificación.



## PONENTE

# Milagros Moreno



### Customer and Employee Experience Expert

Desde 2013 lidera su propia empresa de Consultoría estratégica (Customer Projects), especializada en Customer Experience Management, cooperando con importantes organizaciones en la implementación de Sistemas CEX y en programas de transformación cultural de orientación al Cliente. (Entre sus últimos clientes destacan: Zara, Repsol, Renfe, Grupo Planeta, etc.).

Cuenta con más de 25 años de experiencia en multinacionales y en consultoría, y ha ocupado diferentes posiciones de responsabilidad, como: directora de satisfacción de clientes, directora de calidad de servicio y directora de experiencia de cliente, entre otras. Es formadora de CEX en diferentes escuelas de negocio, y ha formado a más de 1.000 directivos y profesionales.

Licenciada en CC Económicas y Empresariales por la UAM y Máster en Gestión de Calidad Total por la EOI.

Es Coach Ejecutivo y Coach de Equipos por la Universidad Complutense de Madrid. Está certificada en Customer Experience Management por Lyor Arusy y en Experiencia de Cliente por DEC.

Vicepresidenta de la Comunidad de Experiencia de Cliente de la AEC (Asociación Española de Calidad).