

# Embajadores de experiencia

## Programa de Experiencia del Colaborador

La experiencia del cliente comienza por **la experiencia del colaborador, ya que no se puede dar lo que no se tiene.**

Cupos limitados para optimizar tu experiencia.



Mira el video sobre el programa

### Comienza:

Martes 18 de abril 2023

### Horario:

18:30 ART | 5 clases | 1 vez por semana



Cecilia Hugony



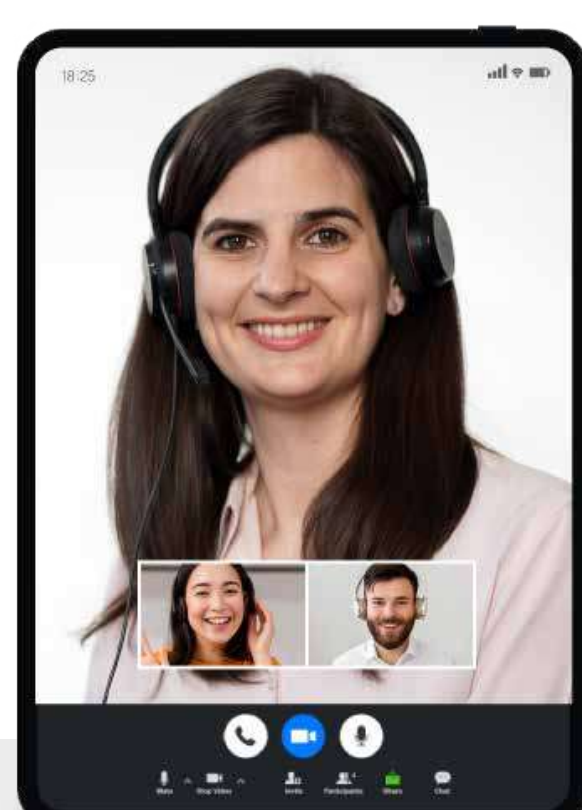
Rosario Tejedor

### Profesores

## Porqué elegir este programa

La clave del crecimiento y sostenibilidad de un negocio es que los clientes no solo compren una vez, sino que vuelvan y lo recomienden.

Explora el paso a paso de **cómo transformar la manera en que los colaboradores** de todas las áreas de la empresa **piensan, actúan y se comunican**, centrando al cliente en cada decisión para buscar su lealtad y recomendación.



## Este programa es para ti si buscas:

- Herramientas prácticas para diseñar la experiencia del colaborador interno
- Crear marca empleadora con foco en la disciplina de Customer Experience

## Contenido

5 clases - 1 vez por semana - 18:30 hs. ART

### Clase 1 . Inspirar al equipo

Profesor: Cecilia Hugony

- Misión, Visión, Propósito y Valores de la empresa y su correlato con los comportamientos de los colaboradores
- Entendimiento del "Golden Circle" de Simon Sinek
- Definición Employee engagement
- Donde surge la motivación

**PRÁCTICA:** Definir qué experiencia buscamos que los colaboradores brinden a los clientes.



### Clase 2 . Seleccionar por comportamientos

Profesor: Rosario Tejedor

- Proceso de selección de perfil
- Fit técnico vs fit cultural
- Caso de estudio ZAPPOS

**PRÁCTICA:** Definir las preguntas y proceso de entrevista de selección con base en comportamientos deseados.

### Clase 3 . Capacitar en el modelo de relacionamiento

Profesor: Cecilia Hugony

- Diseño de Modelo de Relacionamiento para los colaboradores de contacto directo con los clientes
- Capacitar en el aprendizaje de habilidades de relacionamiento y conexión emocional
- Definir los pilares del modelo
- Caso de estudio HOTEL RITZ CARLTON
- Metodología de teatro interactivo y realidad total

**PRÁCTICA:** Definir el plan de capacitación de Modelo de Relacionamiento.

### Clase 4 . Reconocer e incentivar la experiencia

Profesor: Rosario Tejedor

- Reconocimiento el nuevo salario emocional
- Definir un programa de reconocimiento
- Incorporar métricas de percepción de clientes a la compensación e Incentivos

**PRÁCTICA:** Definir un programa de reconocimiento piloto.

### Clase 5 . Alinear la organización

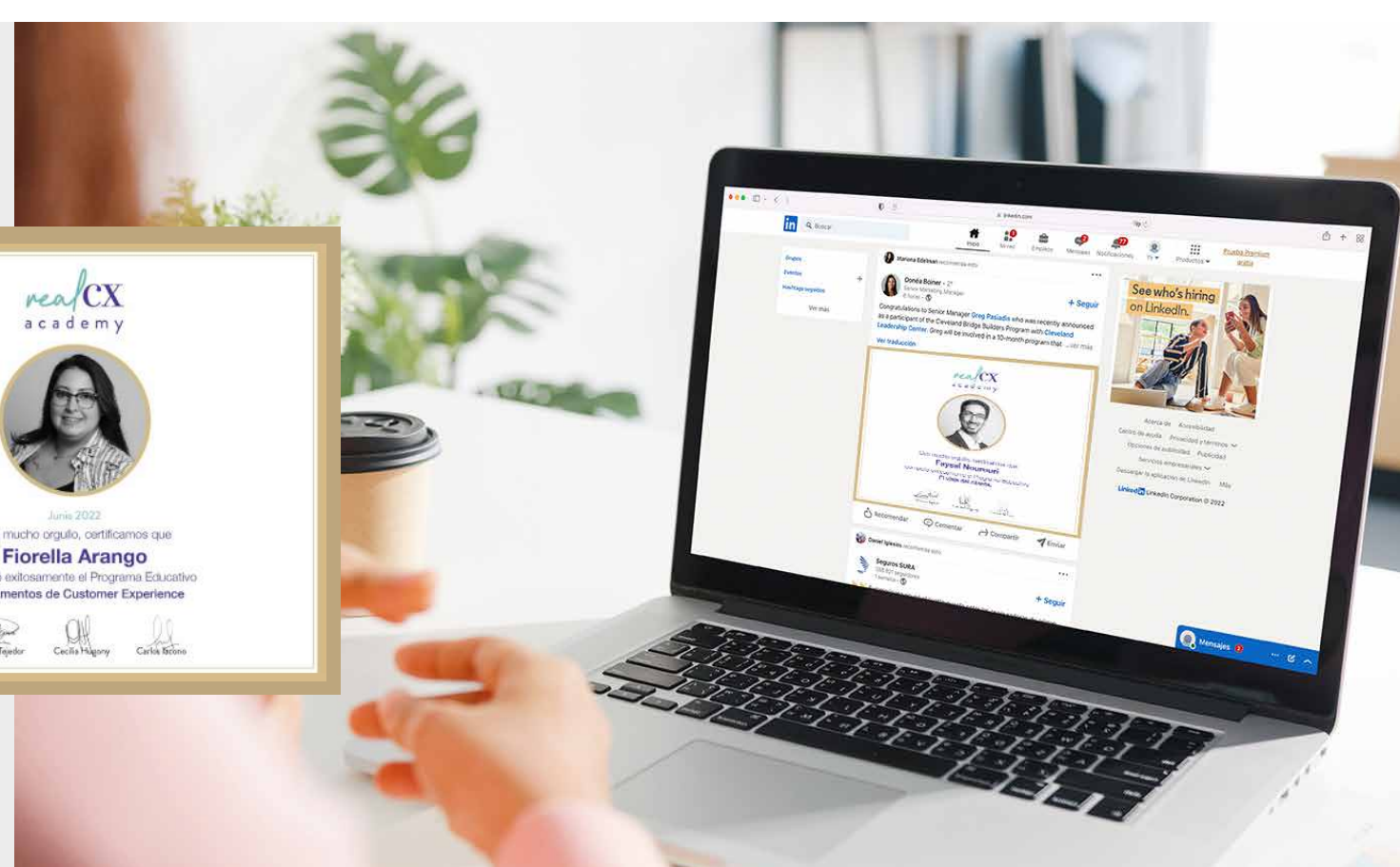
Profesor: Cecilia Hugony

- Gestión de cambio, como proceso central de la transformación cultural
- Aprender a incluir el insight de los clientes en los proyectos y toma de decisiones
- Metodología VOC (voice of the customer)

**PRÁCTICA:** Definir un programa basado en la metodología VOC.



¡Recibe tu certificado de RealCX Academy y súbelo a tu LinkedIn!



¡Reserva tu lugar ahora!

Contáctanos: [consultas@realcx.net](mailto:consultas@realcx.net) • Cel. +54 11 5580-7575