"De la Calidad a la Experiencia de Cliente"

Martes 10 de abril de 2018 de 9:00 a 12:00.
Lugar de celebración: Arrecife Gran Hotel

Organiza:

Compromiso de Calidad Turística

TurismoLanzarote

Colabora:

Gobierno de Canarias

Consejería de Economía, Industria, Comercio y Conocimiento
Agencia Canaria de Investigación, Innovación y Sociedad de la Información

Unión Europea

RedCIDE
RED CANARIA DE CENTROS DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO EMPRESARIAL

ASOLAN
ASOCIACIÓN INSULAR DE EMPRESARIOS DE HOTELES Y APARTAMENTOS DE LANZAROTE

Canarias avanza con Europa

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"De la Calidad hacia la Experiencia de Cliente"

Actualmente nos encontramos en un entorno competitivo donde el cambio se genera de manera exponencial, convirtiendo las novedades tecnológicas y estratégicas en commodities en un corto periodo de tiempo. Este nuevo paradigma ha provocado que el centro de la organización se haya movido del producto/servicio al cliente, donde generar una experiencia que supere las expectativas es la verdadera ventaja competitiva.

En este sentido, la gestión de la Calidad ya no es un generador de ventajas competitivas, sino un commodity en la gestión de la organización, un *must* que deben tener las empresas turísticas, y una parte importante de la Experiencia de Cliente.

Por ello, se plantea una formación, de carácter introductorio, que permita transmitir las bases de la Experiencia de Cliente y como poder empezar a implantarla en la organización, con las siguientes características:

Objetivos

- Transmitir la importancia de una organización centrada en el cliente, comprendiendo la evolución de la calidad hacia la experiencia de cliente.
- Entender que es la Experiencia de Cliente, sus fases y metodologías para su evaluación y diseño.
- Aprender de manera práctica como analizar la experiencia que actualmente se está brindando a los clientes y como mejorarla.

Contenido

1. ¿Por qué una organización centrada en el cliente?
2. Experiencia de cliente, poniendo al cliente en el centro de la empresa
3. El factor WOW, la innovación continua en la Experiencia de Cliente
4. ¿Cómo diseñar una experiencia de cliente? Design Thinking
5. Customer Journey, la herramienta básica.

Características principales

- Duración de 3 horas
- 70% práctico 30% teórico
- Horario de 9:00 a 12:30 el día 10 de abril, con un coffee break de 30 minutos
- Lugar de celebración: Arrecife Gran Hotel
- Docente: Néstor Rodríguez Miranda (https://www.linkedin.com/in/nestorrodriguezmiranda/)