

Experiencia del colaborador

Gestionar la experiencia de nuestros colaboradores es clave para mejorar la experiencia de nuestros clientes.

► Descripción

Hoy más que nunca, este curso es relevante para comprender la importancia de la confluencia crítica entre la experiencia del colaborador y la experiencia del cliente. Las y los participantes aprenderán a comprender, medir y mejorar la experiencia de los colaboradores con el objetivo de optimizar la experiencia del cliente. A través de ejemplos del mundo real, estudios de casos y estudios de investigación, las y los estudiantes conocerán las mejores prácticas y las estrategias más efectivas en el campo.

Entre ellas, aprenderán a medir y evaluar la experiencia del colaborador/a, identificarán estrategias y tácticas efectivas para mejorar su experiencia y lograrán aplicar las técnicas aprendidas para optimizar la experiencia del cliente.

► ¿Qué aprenderás?

1. Aprenderás a comprender la importancia de la experiencia del colaborador y cómo impacta en la cultura organizacional, lo que te permitirá analizar su relación con la experiencia del cliente.
2. Adquirirás habilidades para comprender y priorizar la experiencia del cliente, explorando distintos enfoques y variables clave para mejorarla.
3. Te enseñaremos a fomentar un ambiente de trabajo solidario y comprometido, centrado en el cliente, apoyándote en estrategias efectivas para atender sus necesidades.
4. Profundizarás en la construcción de confianza y fidelización del cliente, aprendiendo cómo la personalización y la omnicanalidad impactan su experiencia.
5. Finalmente, identificarás estrategias para mejorar las experiencias de colaborador y cliente, evaluando la aplicabilidad de técnicas y herramientas en tu contexto organizacional, incluyendo la metodología Design Thinking.

Te invitamos a unirse a este curso y transformar la experiencia de tus colaboradores y clientes. ¡No esperes más, apúntate ahora!

► Contenidos del curso

Unidad 1. La Experiencia del Colaborador

Unidad 2. La Experiencia del Cliente

Unidad 3. Estrategias para mejorar la experiencia del colaborador

Unidad 4. Estrategias para mejorar la experiencia del cliente

Unidad 5. La confluencia de la experiencia del colaborador y del cliente

Unidad 6. Optimización de la Experiencia del Cliente a través de la Experiencia del Colaborador

► Cuerpo Docente



Ninoshka Fasce Cayo

Doctora en Psicología con mención en Calidad de Vida. Directora Magister en Dirección Estratégica de Capital Humano y de varios Diplomados en la Universidad de Chile, Mayor, SEK y Andrés Bello y en Bolivia la UPB. Consultora en Centro NextLevel.