

Programa del curso

Experiencia del Cliente

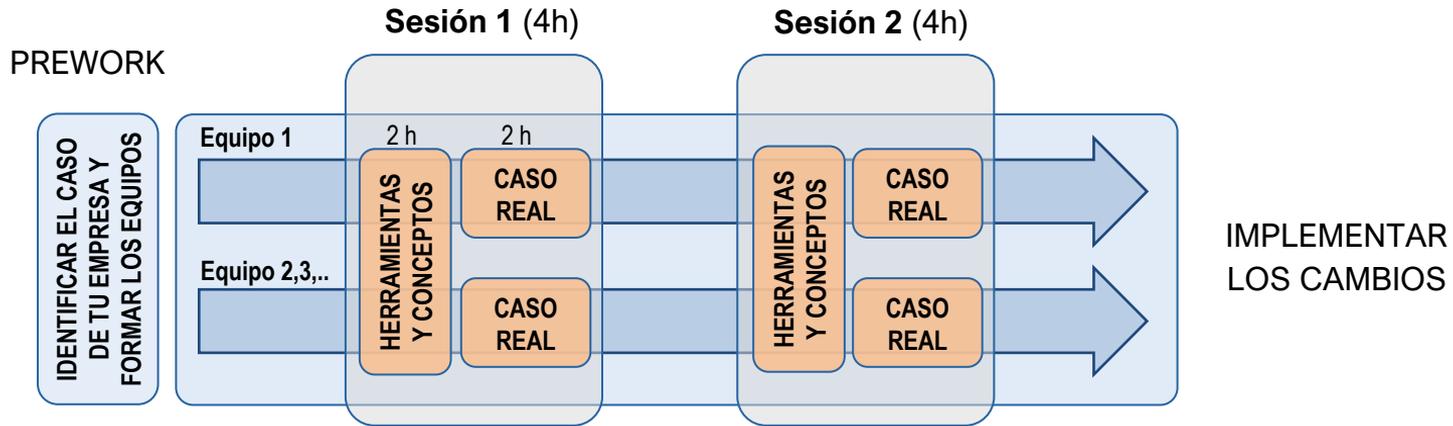
theflowfactory

Objetivo del curso

- ✓ Aprender practicando con un caso real (de tu empresa) el sistema NPS (Net Promoter Score) para conocer mejor a tus clientes y mejorar su experiencia con los productos o servicios.



Aprender practicando con casos reales



2 Semanas (8 horas)



Workshops prácticos aplicando los conceptos y herramientas en el caso real de tu empresa.

2- 4 equipos de trabajo (max. 15 personas)

Programa

Total: 8 horas (2 semanas)

Sesión 1 (4h)

LO PRIMERO, EMPATIZAR CON EL CLIENTE: MAPA DE LA EMPATÍA.

NPS: INDICADOR PARA MEDIR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

NPS COMO MARCO DE TRABAJO

CICLO DEL CLIENTE Y MOMENTOS DE LA VERDAD (Puntos de contacto Cliente ↔ Empresa).

APLICACIÓN AL CASO REAL (*).

1 semana

EL EQUIPO AVANZA EN EL CASO

Sesión 2 (4h)

CÓMO “BLINDAR” LOS MOMENTOS DE LA VERDAD.

APRENDER DE LOS “PROMOTORES”

CONVERTIR A LOS “DETRACTORES”

MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE OPORTUNIDADES.

MÉTODO A3 PARA LLEVAR A CABO MEJORAS DE FORMA ÁGIL.

APLICACIÓN AL CASO REAL (*).

(*). Caso real de tu empresa identificado en el Prework.
Se forman equipos de 3-4 personas.

NPS (Net Promoter Score)

NPS es la vez un **indicador** y un **marco de trabajo** para mejorar la experiencia de tus clientes.

¿Hasta que punto recomendarías nuestros productos o servicios?

Esta simple pregunta permite conocer la opinión de tus clientes y clasificarlos como:



Detractores

No volverán a comprar y hablarán mal de nuestros productos /servicios.



Pasivos

Clientes contentos pero se podrían ir a la competencia en cualquier momento.



Promotores

Clientes fieles y recomendarán activamente nuestros productos/servicios.

Trainer



Roberto Corral

www.linkedin.com/in/corralroberto

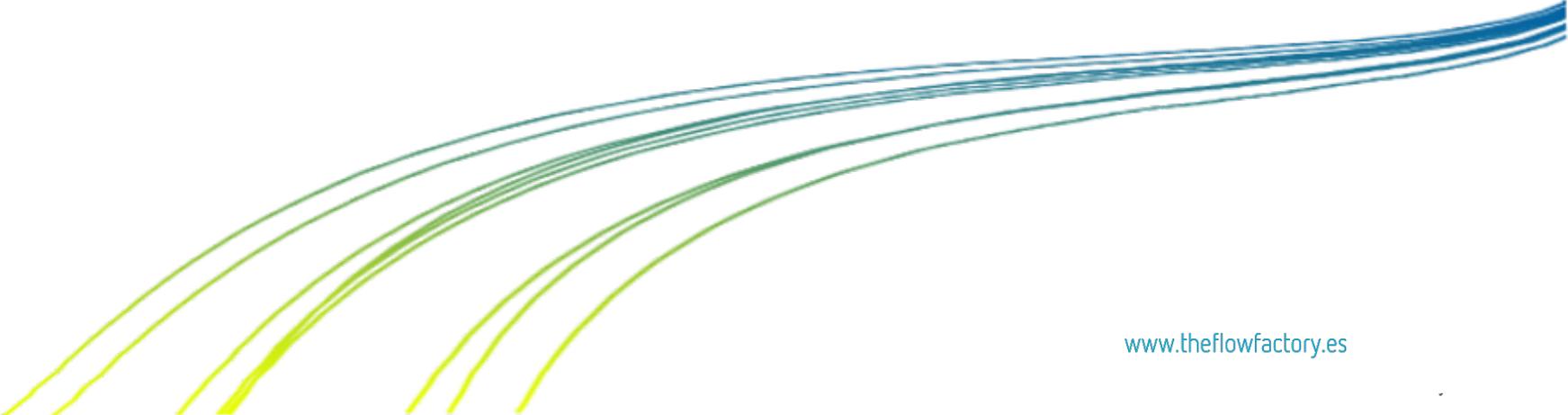
- Consultor Lean - THE FLOW FACTORY
- Ingeniero Industrial por la Universidad de Zaragoza. Máster en Business and e-Technology por la Universidad Ramon Llull. Posgrado en Gestión Económica por la UPC.
- Profesor visitante en la UPC School of Professional & Executive Development y en la Universidad Autónoma de Madrid.

Experiencia profesional anterior:

- HP (Barcelona): Consultor interno en mejora de procesos, Service Delivery Manager y Director de Calidad.

Referencias:





theflowfactory

Lean Thinking en acción

www.theflowfactory.es