

## Introducción a Customer Experience 360

### Temario

#### **CLASE 1: Introducción**

- ¿Qué es el Customer Experience?
- Customer experience según las grandes marcas
- 360: Ser, saber, hacer
- Trilogía: Personas, servicio, operación
- Conectar con el cliente

#### **CLASE 2: Contexto**

- GPS de la experiencia
- Expectativas del cliente
- Propósito y tono de voz de la marca
- Reglas de oro del servicio
- La importancia de la personalización del servicio

#### **CLASE 3: El asesor como embajador de marca**

- Autoconocimiento
- Perfil de puesto en Servicio al cliente
- ¿Qué significa ser embajador de marca?
- Autodiagnóstico de mis atributos de servicio

#### **CLASE 4: El punto de venta**

- La importancia del backstage
- El escenario
- Experiencia multisensorial
- La importancia de los Detalles
- Tráfico en la tienda
  - Visual Merchandising