

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

Actuaciones Divulgativas sobre
Técnicas de Venta y Experiencias de
Compra



Customer experience: claves para diseñar y mejorar la experiencia de cliente y conseguir un wow

7 de junio de 2023



UNIÓN EUROPEA



Cámara
de Comercio de España

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Una manera de hacer Europa

Hoy en día las empresas, marcas y productos deben conseguir que sus clientes se enamoren, deben proyectar un valor y percepción especial, una experiencia que como cliente se perciba como inigualable, única y diferencial. Para ello debemos conocer y comprender a nuestros clientes tratando de proyectar valores corporativos apreciables y estrategias que conecten con sus emociones, ilusiones y deseos. De esta manera podremos conseguir que se identifiquen con nosotros y se impliquen en todo lo que hagamos. Apostando por diseñar una experiencia de cliente, diseñando procesos por y para el cliente y midiendo la repercusión en su satisfacción podremos mejorar nuestra gestión comercial y conseguir mejores resultados empresariales.

Dirigido a:

Autónomos/as o microempresas, pequeñas o medianas empresas, del sector comercial minorista y emprendedores/as que tengan previsto desarrollar su actividad en este ámbito.

Plazas:

20.

Precio:

Gratuito.

Fecha:

7 de junio de 2023.

Horario:

De 13.30 a 17.30 h.

Profesorado:

D. Luis Francisco Casado.

Objetivos:

- Transmitir la importancia de dejar de pensar en vender un producto y empezar a vender experiencias de cliente y de compra.
- Ser capaces de entender el proceso de relación con el cliente y ubicar aquellos momentos clave que podríamos emplear para potenciar una experiencia de valor.
- Conocer metodologías y herramientas que ayudan a evaluar, diseñar y desarrollar experiencias de cliente.

Programa:

1. Qué es una experiencia de cliente y qué la determina.
2. Qué condiciona una experiencia de cliente y cómo influye en la construcción de imagen y valor de marca.
3. La cadena EXPERIENCIA-EMOCIÓN-COMPORTAMIENTO y su incidencia en la fidelización.
4. Experiencia de cliente y su relación con la calidad comercial y la satisfacción.
5. El primer paso: auditoría de experiencia. Aprendiendo a entender la experiencia de nuestros clientes.
6. Empatiza con tu cliente y determina los momentos clave de su Ruta de Experiencia. Determina tus WOWs.
7. Cómo medir la satisfacción de la experiencia.

Lugar de celebración:

Cámara de Comercio de Cantabria, Plaza Velarde 5, Santander.

Información e inscripciones:

www.camaracantabria.com

942 318 314



UNIÓN EUROPEA

