

## *Seminario Taller*

---

# *Mapa de Experiencia del Cliente y Estrategia de Segmentación*

**SEPTIEMBRE 26 - 2019 Bogotá, Colombia**

**El marketing orientado a la marca ha muerto, estamos en la era del cliente y la construcción de las relaciones...**

**... aprenda a construir el Customer Journey Map de su organización utilizando nuestro modelo *Customer Journey Master Key***

En CIV Academy trabajamos para apoyar a las empresas que tienen un enfoque *Customer Centricity*.

El Customer Journey Map de los clientes es la base para optimizar procesos y entregarle valor al cliente.

Invitamos a todos los profesionales responsables de la creación e implementación de planes estratégicos al cliente, omnicanalidad, transformación digital y modelos relacionales a participar en nuestro

## *Seminario Taller*

---

# *Mapa de Experiencia del Cliente y Estrategia de Segmentación*

## Al final de este Seminario Taller usted aprenderá:

- ↻ A desarrollar y fortalecer las habilidades en diseño y construcción de mapas de experiencia de clientes y su aplicación en los segmentos.
- ↻ La implementación metodológica del modelo *Customer Journey Master Key* (modelo de propiedad de CIV).
- ↻ A crear puentes entre la experiencia del cliente y los procesos transversales visibles y no visibles de la organización para optimizar la relación con los clientes.

## Durante el Seminario Taller trabajará:

- ↻ Discusión teórico-práctica con manejo y análisis de casos.
- ↻ Trabajo de grupo e individual y sustentación de mapas de experiencia con análisis de procesos visibles y no visibles.
- ↻ Manejo del modelo *Customer Journey Master Key*.

## Este Seminario Taller hace parte de:

### Las cuatro Dimensiones de la Excelencia en la Gestión del Cliente



Estrategia al cliente	Mediciones, Investigación e Indicadores	Cultura organizacional orientada al cliente	<b>Experiencia del cliente*</b>
-----------------------	---	---	---------------------------------

La adecuada interacción de estas cuatro dimensiones hacen que las empresas enfocadas en el cliente sean exitosas y competitivas de manera sostenible.

Construir una *Experiencia del Cliente\** valiosa, parte de la buena construcción del *Customer Journey Master Key*.

# Agenda

- 7:00 A.M.** Registro y bienvenida
- 7:30 A.M.** Mapas de experiencia, relevancia, definición, tipos, opciones, requerimientos y ejemplos por industrias
- 9:45 A.M.** Coffee Break
- 10:00 A.M.** “Customer Journey Master Key”: estructura y etapas. Plantilla de trabajo y metodología
- 11:00 P.M.** Diseño del mapa, entorno y expectativas. Taller de trabajo
- 12:30 P.M.** Almuerzo Networking
- 2:00 P.M.** Momentos de verdad: procesos visibles e invisibles. Taller de trabajo
- 3:30 P.M.** Coffee Break
- 3:45 P.M.** Momentos de verdad: procesos visibles e invisibles. Taller de trabajo
- 5:45 P.M.** Cierre y conclusiones

# Facilitador

*Juan Pablo Granada.*



Administrador de empresas de la Universidad de Los Andes con más de veinticinco años de experiencia en cargos gerenciales que incluyen Gerencia General, Gerencia de unidad de Negocio y gerencia de División en compañías exitosas en los sectores de consumo masivo (Unilever y Kimberly Clark), de servicios (AC Nielsen, TriRem, Customer Index Value CIV) y de tecnología (Compaq / Hewlett Packard).

Con una sólida formación en gerencia, mercadeo y ventas y responsabilidades en las áreas de negocio, logísticas, financieras y de recursos humanos a nivel Latinoamericano además de la participación en Juntas Directivas de diferentes industrias.

Columnista invitado en periódicos como Portafolio y La República.

Actual presidente de Customer Index Value.

## Seminario Taller

# Mapa de Experiencia del Cliente y Estrategia de Segmentación

 26 de septiembre de 2019

 Hotel Blue Suits  
Cll. 93 No. 17 - 48 , Bogotá  
Cundinamarca - Colombia

Cupos limitados

### Inversión:

Individual: \$ 390.000

\*Grupos >3: \$ 350.000

Tarifas con IVA incluido  
No incluye parqueadero  
\*Valor por persona

Se entregará certificado de  
asistencia y manejo del modelo  
*Customer Journey Master Key*

### Inscripciones:

[www.civ.com.co](http://www.civ.com.co)  
[inscripciones@civ.com.co](mailto:inscripciones@civ.com.co)  
PBX: (+57 1) 7456950 EXT: 102  
Cel: 3118087921

**¡Quiero Asistir!**



@civ\_colombia



CIV Customer Index Value



@civcolombia

Políticas y Condiciones de Pago: En caso de no poder asistir al Taller, el asistente podrá ceder su cupo a otra persona, para lo cual debe enviar por correo electrónico a [inscripciones@civ.com.co](mailto:inscripciones@civ.com.co) una comunicación autorizando a la persona que va a asistir, especificando nombre completo, número de cédula, teléfono de contacto y correo electrónico. Si desea cancelar la asistencia, CIV Academy hará el reembolso del **100%** del dinero por el pago del Taller con un aviso por escrito a más tardar un (1) día hábil antes del evento al correo electrónico [inscripciones@civ.com.co](mailto:inscripciones@civ.com.co).

**Potenciamos el poder del  
conocimiento del cliente para  
optimizar la competitividad y la  
rentabilidad**

