



GLOBAL EXPERIENCE CUSTOMER EMPLOYEE

¿Quiénes somos?

Somos un equipo multidisciplinario de profesionales especialistas en cultura, recursos humanos y experiencia de clientes que acompaña a otros profesionales y organizaciones en la optimización de los procesos de transformación cultural.



¿Qué nos une?

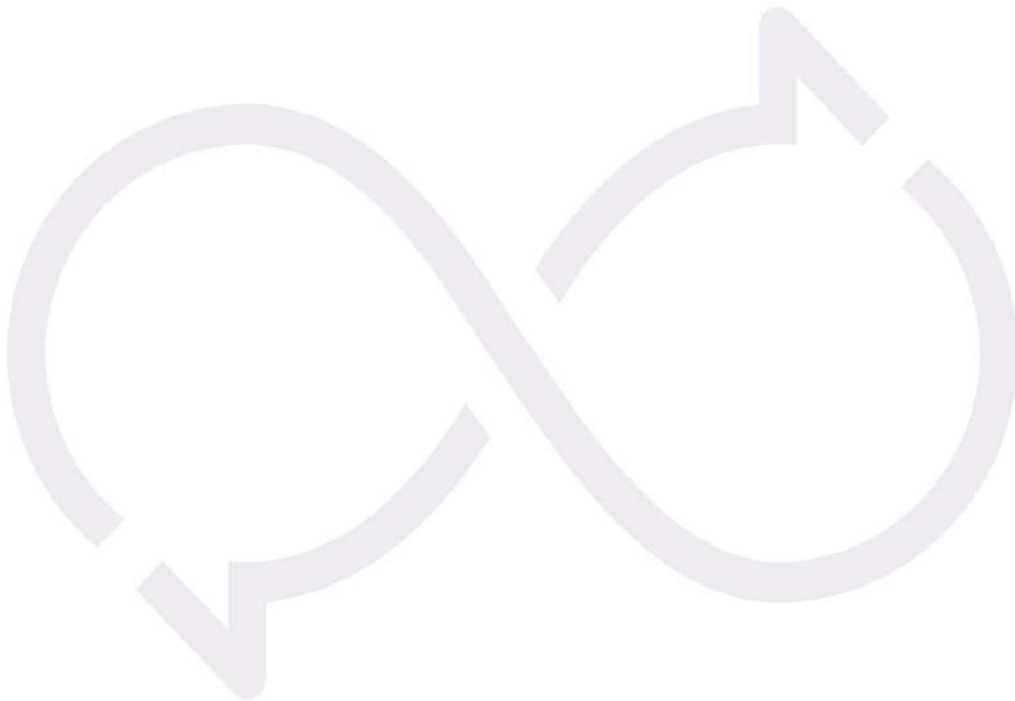
- Nuestra diversa experiencia profesional y laboral.
- Las ganas, la empatía y la pasión por lo que hacemos.
- El estar al servicio y desarrollar culturas con foco en el bienestar de las personas.
- La convicción de transformar organizaciones hacia una mirada Global Customer-Employee

¿Porqué GECE?

- Porqué creemos que el crecimiento del negocio se basa en entender y segmentar las necesidades del cliente.
- Porqué para enfrentar los procesos de innovación hay que desarrollar una mentalidad de crecimiento que acompañe los procesos ágiles y de transformación.
- Porqué la experiencia del cliente esta en cada pequeña decisión que se toma en la empresa.
- Porqué creemos en organizaciones con visión de futuro y foco en generar pertenencia y lealtad.

Nuestro propósito

Acompañar a personas, equipos y organizaciones que quieran transformar y desarrollar su cultura teniendo en cuenta la importancia del CLIENTE EN EL CENTRO.



Objetivos del programa

- Adquirir conocimientos de los que significa desarrollar una cultura de cliente en el centro.
- Incorporar las variables que tienen que manejar a la hora de transformar su cultura.
- Adquirir habilidades y competencias para transformar la experiencia cliente incluyendo al Colaborador y Consumidor.
- Redefinir los procesos y la gestión del capital humano a partir de una mirada ágil y digital.
- Fortalecer el modelo mental para desarrollar negocios exitosos y sostenibles.

Metodología y dinámicas



ROADMAP



Contenido del programa

Cultura de cliente en el centro

La cultura como estrategia de negocio. Organización, valores y modelo de arquetipo de cliente en el centro.

Experiencia Empleado

Viaje de la experiencia empleado, desde que ingresa a la organización | Compromiso, liderazgo, motivación, desarrollo.

Experiencia consumidor

Experiencia y consumo. Plan de servicio orientado al cliente. Self experience. Experiencia de doble impacto.

Transformación Cultural y cambio

Transformación y cambio. Sensibilización y visión para el cambio. Cambio de hábito. Proceso de creatividad e innovación.



GLOBAL EXPERIENCE CUSTOMER EMPLOYEE

Innovación digital

Innovación digital. CRM. Dynamics, SSFF y Analytics. Modelo operativo NPS. Omnicanalidad HR Analytics

Método de caso

Ciclo y etapas de un caso real. Debates de estrategias individuales, intervención en equipo, Diseño de prototipo de resolución.

Ciclo del cliente

Cadena de valor y coordinación de acciones: Preparación, negociación, ejecución y aceptación. Situación actual y deseada.

Experiencia emocional

Gestión de la inteligencia emocional. Neuroliderazgo El impacto de las emociones en la experiencia del cliente.

Prototipo de plan de acción

Estructura de plan de acción. Cierre del programa, aprendizajes y desafíos.



GLOBAL EXPERIENCE CUSTOMER EMPLOYEE

Angeles Fernández

Especialista en Capital Humano. Coach Ontológico Profesional (ECORE - UTDT). Psicóloga (UBA). Founder Best Version Consulting.

Profesional con más de 17 años de experiencia desarrollada como socio estratégico de negocio en áreas de Recursos Humanos en grandes compañías de servicios, industriales, Retail y real estate. En este rol mi propósito se orientaba a atender las necesidades del cliente interno de la compañía y llevar adelante acciones que contribuyan al éxito de cada una de las áreas, y del resultado general del negocio.

Entusiasmada por acompañar y facilitar procesos de transformación personal y grupal. Me motivan los desafíos cuyo propósito esté puesto en generar espacios experimentales con foco en el aprendizaje y mejora constante.

www.linkedin.com/in/angelesfernandeznew



Anahí Ardaiz

Especialista en Servicios al Cliente y Customer Experience - Coach
Ontológico profesional

Más de 20 años recorridos en el mundo corporativo de la industria retail y real estate, desarrollando equipos, procesos y herramientas de gestión de clientes.

Me desempeñé como gerente de Servicios al Cliente y Calidad, Integrando el comité operativo de la dirección del negocio

Mi foco es garantizar una experiencia de excelencia para los clientes, trabajando con los equipos internos para establecer una cultura de servicio superior utilizando las herramientas tecnológicas disponibles para cumplir los objetivos de gestión manteniendo los costos contenidos.

www.linkedin.com/in/anahi-ardaiz-024128b



Sandra Canuti

CEO Founder de Sandra Canuti Cultura + Cambio + Liderazgo | Especialista en cultura organizacional | Confidential advisor | Coach Ejecutivo y Organizacional | Neuroliderazgo | Periodista.

Más de 30 años de experiencia profesional en Argentina y Latinoamérica desempeñándose en el sector público y privado, organizaciones de la sociedad civil, multinacionales, empresas familiares, pymes y emprendedores.

Experta en cultura corporativa y de gestión del cambio, siendo parte de equipos de trabajo que gobiernan, hacen sinergia y aportan a crear capacidad a través de programas de aprendizajes que se traducen en resultados para la organización.

Mi propósito es facilitar procesos de transformación y cambio sostenibles que beneficien a todas las partes.

www.linkedin.com/in/sandra-canuti





GLOBAL EXPERIENCE **CUSTOMER EMPLOYEE**

¡GRACIAS!

geceprogram@gmail.com

+5491140434672