



 going·you

Webinars

Goingyou, Somos una empresa líder y experta en diseño y experiencia del cliente y experiencia de empleado con gran trayectoria y un gran equipo de profesionales; ayudamos a las organizaciones en el diseño, metodología, evaluación, diagnóstico y plan de acción de mejora de la experiencia del cliente y empleado.



Dirigido

a:

Todas aquellas personas encargadas y que forman parte de un equipo en la coordinación o implementación de las estrategias de gestión de la experiencia del cliente, experiencia del empleado y Felicidad organizacional; ejecutivos de estrategia, marketing, ventas, servicio al cliente, organización y operaciones. Además, consultores y profesionales que deseen ampliar sus conocimientos en estas áreas.





Employee Experience en las Organizaciones

El participante aprenda a nivel general la importancia de diseñar una estrategia de (EX), y la importancia de aplicar un Modelo integral de gestión de experiencia del empleado; conocerá herramientas de vanguardia como por ejemplo el Customer Journey Map, etc. la importancia de definir estándares basados en lo que el empleado más valora. Finalmente, casos reales donde se muestra como la implementación de una estrategia de Employee Experience, influye positivamente en los resultados económicos (rentabilidad) de las empresas y en la experiencia de cliente. El participante comprenderá la importancia de implementar una estrategia integral de (EX) en las organizaciones.

Endomarketing y la Experiencia del Empleado

Es fundamental entender que cuando contamos con colaboradores felices con el lugar donde trabajan, su rendimiento y predisposición es aún más óptimo; lo que genera que algunos gastos vayan disminuyendo como contratación de nuevo personal, reducción en tiempos, etc. Y así, se logra tener una marca empleadora; nuestra organización será más atractiva, atraerá a los mejores talentos, contaremos con colaboradores leales, y a nivel exterior nos percibirán como una empresa responsable y comprometida en hacer felices a todos; generando así un interés por nuestros servicios o productos.

Aprenderás que El Endomarketing, es el "boom de la felicidad", y son todas las tácticas y estrategias del mercadeo aplicadas a la comunicación interna de una empresa. En otras palabras, es el 3.0 de la comunicación organizacional y las empresas que lo aplican obtienen resultados sorprendentes en la productividad de sus empleados.

La Experiencia del Empleado en tiempos de crisis

Dentro de la experiencia del empleado es muy importante comprender la importancia de la Felicidad de las personas dentro de la organización. Aprenderemos acerca de Felicidad su concepto e importancia y la experiencia del empleado en momentos de crisis y el importante significado de las experiencias en nuestras vidas.

Reconocer como la Felicidad impacta en nuestras vidas y en las organizaciones y como la disciplina de la experiencia del empleado debe manejarse en estos momentos.

Sabremos más acerca de la felicidad organizacional su concepto, sobre el bienestar y la importancia del liderazgo.



Transformar la Experiencia de cliente a través de la Experiencia del Empleado

No podemos entender una estrategia de experiencia de cliente que no contemple, a la hora de ponerla en marcha y desde el primer momento, la implicación de todos los empleados de la organización.

Para lograr la máxima implicación de los empleados y colaboradores en un proyecto de estas características es necesario en otras cosas, que nuestro sistema de gestión de personas este alienado en cada una de sus prácticas (reclutamiento y selección, formación, evaluación, compensación, etc.) con nuestra estrategia.

Pero también es importante que nuestros colaboradores vivan su relación con la organización como una experiencia equivalente y hasta simétrica a la que queremos entregar a nuestros clientes.

Se trata de generar implicación y compromiso configurando un entorno de trabajo en el que por un lado, los colaboradores sean tratados tal y como se espera que ellos mismos respondan a los clientes, y por otro que la manera de gestionar dicho talento se haga de forma coherente con nuestros objetivos.



A large, stylized smiley face icon in shades of blue and grey, positioned on the left side of the slide. The face has two circular eyes and a wide, open-mouthed smile. The background behind the face is a dark blue shape with a wavy, organic edge.

Experiencia del Empleado y la Felicidad en las Organizaciones

Hoy hablar de felicidad de los colaboradores y experiencia de cliente es la clave del éxito; ya que no se puede mantener una experiencia de cliente sin una estrategia enfocada a las personas, por eso las organizaciones deben enfocar su modelo de experiencia de cliente mirando la experiencia del colaborador, no podemos hablar del uno sin el otro.

La Felicidad es una emoción que se produce en un ser vivo cuando cree haber alcanzado una meta deseada, es importante saber la influencia que puede tener la felicidad de las personas y de tus clientes en el día a día de la compañía; por eso se considera que la felicidad es una palanca transformadora de la experiencia de cliente y un colaborador más motivado y feliz aporta más valor a la organización.

Cuando se habla de la Felicidad Organizacional se entiende que es la capacidad desarrollada por una organización para producir bienestar subjetivo en sus trabajadores; el modelo de felicidad organizacional ofrece a los trabajadores herramientas y procesos que impactan directamente en su bienestar.



Employee Experience y el Talento Digital

Entender la importancia de la experiencia del empleado como eje transmisor de cultura corporativa en los stakeholders, sus principales elementos de un modelo basado en la experiencia digital de los empleados, saber la importancia de detectar los momentos de la verdad del trabajador para interactuar con él y mejorar su engagement, identificar los elementos de un modelo basado en la experiencia digital de los empleados.

Entender las nuevas variables y procesos para incentivar la gestión del talento digital y los elementos claves para la fidelización del talento.

Conocer las ventajas de la conexión del talento a través de la implantación y el desarrollo de las comunidades en red, el aprendizaje, planes de formación 2.0 y las competencias digitales necesarias para el desarrollo de cualquier profesional del siglo XXI.

Felicidad y el Bienestar Organizacional

Comprender la importancia de impulsar la felicidad como estrategia organizacional, mejorando así los niveles de bienestar de los equipos de trabajo y la productividad empresarial incorporando las herramientas que aporta el modelo de felicidad organizacional en la gestión profesional que permite desarrollar un liderazgo positivo que promueva organizaciones felices y sustentables.

Reconocer y conocer las técnicas y prácticas de gestión de bienestar corporativo que permiten una mejora sostenible del compromiso, los resultados y el clima laboral de la empresa.



La importancia del Customer Experience Management en las Organizaciones

Muchas veces se piensa que gestionar la Experiencia del Cliente, es tener los canales de atención necesarios y brindar un trato amable a sus clientes; sin embargo, el tema es mucho más amplio.

Diseñar una experiencia de cliente positiva implica gestionar no solo lo visible, sino también aquello que los clientes no ven en cada contacto que tienen con la organización, logrando que cada momento sea positivo y se logre una experiencia de cliente positiva que genere satisfacción, repetición de compra y recomendación.

Es importante entender las claves de la gestión de la Experiencia del Cliente, para poder desarrollar una cultura interna con el fin de retener, crecer y fidelizar en función del cliente; y asimismo disminuir el "gap" entre lo recibido y lo percibido, para cada vez estar más alineados con las expectativas de nuestros consumidores y alinear a la organización en un proceso de implementación de estrategias de Customer Experience.



La Transformación Digital y el Impacto en la Experiencia de cliente

Actualmente se usan datos para conocer al cliente como nunca antes, la base de la experiencia de cliente es conocer de forma profunda como cada persona se comporta, además de anticipar sus deseos, por eso las empresas deben usar las capacidades cada vez más inteligentes de la ciencia de datos y analytics; el IA es un papel importante en este proceso.

Las empresas necesitan adaptarse para fortalecer los vínculos y mantener a los consumidores, utilizando la tecnología como aliada; los impactos de la transformación digital en la experiencia de cliente requieren una involucración de todos los equipos en la organización, la transformación necesita estar en la cultura de la empresa.

Ahora la importancia digital es más importante que nunca, cada vez las empresas necesitan considerar su comunicación y compromiso con los medios digitales y comunidades Online y buscar aumentar y mejorar la presencia digital.

En la nueva economía digital el centro es el consumidor y de alguna manera tenemos que anticiparnos y vincularnos a él lo antes posible y para eso conocer como interaccionan con las marcas y diseñar una propuesta de valor que los diferencie.



 going·you

Reseña de la experiencia profesional del instructor



Economista; con formación académica Internacional en importantes instituciones educativas; 18 años de experiencia profesional desempeñando cargos de Dirección comercial y desarrollo de negocios en empresas importantes a nivel internacional.

Diplomada en Ciencias Económicas y Empresariales, profesional Mercantil de la Comunidad Europea; MBA; Postgrado en Gestión del Bienestar y la Felicidad Organizacional (Universidad de Nebrija); Máster en Gestión de Proyectos; especialización en Employee Experience y Gestión del talento digital (Universidad de Barcelona); especializada en Customer Experience Management (ESIC-ICEMD), Máster Marketing Digital (Universidad Alcalá de Henares), Máster Comercio Internacional (Universidad Complutense de Madrid), Diplomado internacional en Desarrollo y Gestión de la Felicidad y Bienestar Organizacional (Universitas Business School); experta en competencias Gerenciales, Emprendimiento e Innovación (Universidad del Rosario), especialista en emprendimiento y Gestión Empresarial (ESIC-España); especialista en competitividad Empresarial (Universidad Politécnica de Madrid); Diplomado en Gestión de Proyectos (ICESI), Diplomada en Marketing Digital (ICESI) Diplomada en Comercio Exterior (UAO); Certificada Scrum Master® de Scrum Alliance, Certificada en el Método Harvard de Persuasión y Negociación por OMV México & Certified Explorer Hello Points & Hello Faces by Points of You® Academy, Cetificación CXMD, Customer Experience Design & Manegement; Chief Happiness Officer CLAFO, Certificación Conferencista profesional (Panamerican Business School) certificación Lean Change Management (Lean Change Management Asocciation) y Management 3.0. (Management 3.0 Foundation).



Conferencista Nacional e Internacional, Consultora experta en Customer Experience, Management & Employee Experience Gestión del talento digital, Felicidad Organizacional, Transformación Digital, competitividad, Innovación, Gestión del Cambio y Management 3.0.

Actualmente Cofundadora de Colombia PropTech, gremio encargado de crear el Ecosistema tecnológico en Colombia y Latam para todo el sector inmobiliario y de Construcción. CEO de Goingyou empresa consultora en Customer Experience que transforma experiencias en las organizaciones; Partner Associate ROI Marketing Institute Latam, Consultor en Transformación Digital y miembro de Open Digital Human; Directora de Experiencia y Felicidad para Colombia y Latam, Business Development Management Guudjob España y Smile Argentina.

Co-creadora de la certificación en Happiness Business Management.

Instructor para temas de agilidad, certificada Scrum Master Scrum alliance project management, Voluntario en las comunidades Jornadas Agiles Colombia 2018, transmitiendo los valores de la gestión ágil a las siguientes generaciones.

Miembro Faculty para escuela de Negocios Eude España en Colombia y para Escuela de Negocios Panamerican Business School, PBS, Guatemala.





GRACIAS

 **going·you**