

FUABformació

Escola de Turisme  
i Direcció Hotelera

[www.uab.cat](http://www.uab.cat)

# Curs Online en Customer Experience

**UAB** Universitat Autònoma  
de Barcelona

182

universitat del món

RANKING TIMES  
HIGHER EDUCATION  
2020-2021

# Curs Online en Customer Experience

Les empreses turístiques enfocades al servei al client, amb la seva cultura, valors i comportaments respectius, obtenen un gran avantatge competitiu en aconseguir una alta satisfacció en l'usuari final. **Considerant que avui en dia el client ha de ser el centre per a qualsevol marca, una bona gestió d'aquesta és clau per a l'èxit a la nostra estratègia.** El resultat serà una bona experiència de l'usuari, i fidelitat per part del client.

El *Customer Experience* i la satisfacció del client poden gestionar-se en tres fases: abans, durant i després de la compra, és a dir, durant tot el recorregut que realitzi (*Customer Journey*). Per això, **els punts d'interacció que s'assoleixin, així com els diferents canals, s'han d'analitzar i dissenyar detalladament amb les accions estratègiques** que es portaran a terme, per així maximitzar les relacions i adaptar-les a les necessitats.

## Objectius

- Analitzar, millorar i executar el procés de gestió de servei al client CX (*Customer Experience*).
- Generar estratègies aplicant *Customer Journey Maps* adequats.
- Desenvolupar estratègies omnicanal i multicanal.
- Utilitzar els principals indicadors per mesurar l'experiència del client (mètriques i quadres de comandament).

## Metodologia

Cada mòdul formatiu compta amb un valor màxim de 100 punts, obtinguts mitjançant:

- La realització d'un treball de camp per mòdul i exercicis plantejats pel docent assignat (50%).
- Participació en fòrums de discussió (50%).

## Perfil d'ingrés

Aquest curs va dirigit a persones de les següents àrees i activitats professionals:

- Màrqueting.
- Qualitat.
- Gestió i servei al client.
- Innovació.
- Recursos Humans.
- Direcció de Vendes.
- Consultores i agències especialitzades en el disseny d'estratègies de màrqueting i turisme.
- Direcció de comerç electrònic.
- PYMES.
- Professionals de l'àmbit del sector turístic i hotelier.
- Graduats en Turisme, Direcció Hotelera i ADE.

## Programa del curs

### Fonaments, evolució i cultura empresarial enfocada al client

M.1

Missió, visió, principis, valors de les organitzacions orientades al client i l'impacte cultural intern; Procés de canvi estructural i cultural en el model de negoci; La proposta de valor en la gestió de marca i de l'experiència de client; Escales en la personalització de l'experiència de client. Casos d'èxit.

### Processos de gestió: eines holístiques i mètriques en la gestió de l'experiència de client i Customer Journey Map

M.2

Metodologies i nivells en la gestió de l'experiència del client; Sistema de mètriques: conèixer i escoltar al client; Eines holístiques: observació, recopilació d'informació i focus groups; Entrevistes en profunditat, estudis etnogràfics, mapa d'empatia i mapa de persona. Disseny i ús del *Customer Journey Map*. Casos d'èxit.

### Introducció al lideratge estratègic multicanal i omnicanal

M.3

Escenari d'una experiència multicanal i omnicanal; Desenvolupament d'una estratègia omnicanal; Disseny d'experiències; Seguiment del *Customer Journey Map*; El futur de l'experiència de client en turisme.

### Quadre de comandament integral: implementació, seguiment i anàlisi

M.4

Valoració de l'experiència del client; Seguiment d'al·legacions, suggeriments i reclamacions del client; Pla d'acció i contingència; Satisfacció i fidelització del client; Tecnologia per a la comercialització del producte/servei turístic; Màrqueting intel·ligent en venda d'experiències; Innovació en la co creació per a la integració del client i el treballador.

## Informació general

**Titulació:** certificat d'aprofitament del Curs d'Especialització en Customer Experience.

**Modalitat:** en línia.

**Crèdits:** 10 ECTS.

**Places:** 35.

**Inici i final:** del 21/03/2022 al 22/05/2022.

**Idioma:** castellà.

**Preu:** 930€. 884€ per a exalumnes de l'Escola de Turisme i Direcció hotelera de la UAB.

**Lloc:** Escola de Turisme i Direcció Hotelera, Campus UAB, Bellaterra (Barcelona).

**Preinscripció:** consultar a [www.uab.cat/turisme-direccio-hotelera](http://www.uab.cat/turisme-direccio-hotelera)

## Informació complementària

- Curs 100% en línia i en castellà.
- Formació bonificable a la Fundació Tripartita (FUNDAE).
- Places limitades.



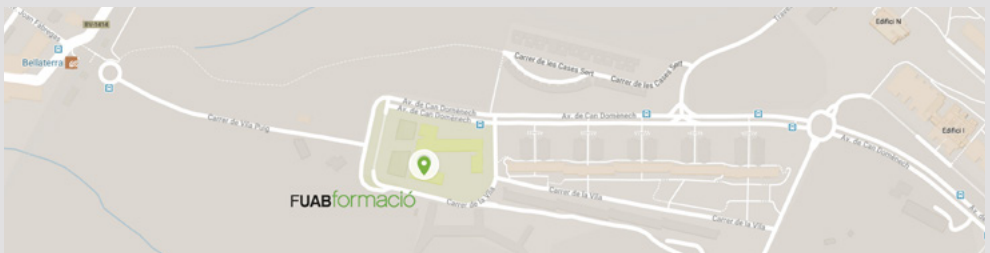
## Sortides professionals

- Direcció de Marketing.
- Direcció de Vendes.
- Direcció de Comerç Electrònic.
- Consultores especialitzades en el disseny d'estratègies de màrqueting i turisme.

## Coordinació

### Laura Lizbeth Martínez Almunia.

Llicenciada en ADE i Màster en Direcció i Gestió d'Empreses Internacionals. Consultora i especialista en màrqueting i comunicació audiovisual. E-learning management development.



## FUABformació

Escola de Turisme i Direcció Hotelera  
Edifici Blanc, Campus de la Universitat  
Autònoma de Barcelona

08193 Bellaterra (Barcelona)

Tel. +34 93 592 97 10

[formacio.continuada.fuab@uab.cat](mailto:formacio.continuada.fuab@uab.cat)

[www.uab.cat/turisme-direccio-hotelera](http://www.uab.cat/turisme-direccio-hotelera)