



CREACIÓ DE MAPES D'EXPERIÈNCIA DE CLIENT: DE LA QUALITAT A L'EXCEL·LÈNCIA

Per poder realitzar la inscripció al curs primer us heu de registrar a la plataforma

INSCRIPCIÓ

DESENVOLUPAMENT

HORARI: 21 i 23 d'octubre de 10 a 14h

DURADA: 8 hores

MODALITAT: Streaming

DESCRIPCIÓ

Curs per entendre i dissenyar l'experiència de client de manera integral: client intern (persones treballadores) i client extern (visitant/hoste). Treballarem com impacta, el producte turístic, la reputació, el branding i la captació/fidelització de talent, i com això es tradueix en millors experiències per al client final en tot el seu viatge turístic.

Mitjançant la creació de mapes d'experiència del client (MEC) i blueprints de servei, podràs visualitzar les interaccions i les emocions dels clients, detectant punts febles i àrees de millora.

El curs és totalment pràctic i es basa en casos d'estudi, per aplicar els conceptes d'una manera clara i efectiva.

Aquesta formació et permetrà no només millorar l'experiència del client sinó també optimitzar els processos interns de la teva pime turística.

DESTINATARIS

Propietaris/àries i direccions de empreses turístiques (allotjaments, restauració, activitats, AAVV, etc.), responsables d'operacions, màrqueting, RRHH i caps d'equip que vulguin enfortir la seva competitivitat mitjançant l'excel·lència.

OBJECTIUS

- Identificar i entendre l'experiència del client: Aprendre a veure la relació amb el client des del seu punt de vista. Intern-Extern
- Crear mapes d'experiència del client (MEC): Conèixer els elements bàsics (buyer persona, interaccions, emocions, touchpoints) i les seves aplicacions per a dissenyar, verificar i millorar l'experiència.
- Analitzar i millorar processos interns: Utilitzar el Service Blueprint com a eina per a coordinar serveis complexos i dissenyar-ne de nous.
- Aplicar els coneixements a la pràctica: Resoldre casos d'estudi pràctics per a detectar problemes i oportunitats de millora en la teva pròpia empresa.
- Fidelitzar i generar valor: Trobar maneres de fidelitzar el client i aconseguir que es converteixi en un prescriptor de la teva marca, generant publicitat positiva.
- Integrar el concepte de client intern: Dissenyar i millorar l'experiència dels teus propis treballadors, incloent-hi l'onboarding, el benestar laboral i la gestió del talent.

PROGRAMA

- Començarem alineant el concepte d'experiència de client des d'una doble perspectiva interna i externa i els seus efectes sobre la reputació i el branding.
- Després treballarem el Mapa d'Experiència de Client (MEC) per al visitant: fases de prevenda, compra, estada i postestada; canals, interaccions i expectatives; i tècniques per personalitzar i fidelitzar. Introduïrem el Service Blueprint per coordinar frontstage i backstage i prioritzar millores operatives, així com mètriques i criteris (temps, qualitat, emocions) i un pla d'acció àgil amb responsabilitats i seguiment.
- A continuació, practicarem el mapa del client intern (Employee Journey): preincorporació, onboarding, comunicació interna, eines, clima i avaluació; identificarem punts de contacte, emocions i "moments de la veritat", i definirem palanques d'engagement i recompenses.
- Tot plegat s'aplicarà a casos reals de pimes turístiques, amb plantilles i guies per implementar els resultats des del primer dia.

DOCENT

Jimmy Pons

Ha basat la seva trajectòria professional i personal en el desenvolupament de projectes que abracen allò humà, la sostenibilitat i l'avantguarda tecnològica. Desenvolupa negocis a internet des del 1996.

Més de 25 anys desenvolupant projectes d'innovació turística a Espanya i a l'Amèrica Llatina. Professor en escoles de negocis sobre innovació, transformació digital, sostenibilitat, Web3, experiència del client i intel·ligència emocional en el sector turístic. Actualment investiga i desenvolupa projectes sobre com la intel·ligència artificial, la cadena de blocs sostenible, les criptomonedes, els metaversos i els NFT impactaran en el sector turístic.

Fundador de Firtuex, una eina de turismo Firtual (amb F) i gestió per a campanyes de màrqueting Web3. Premi Hotel Innovació 2025. Considerat una de les 150 persones més influents en turisme per la consultora Sergestur.