



22098.01

CUSTOMER EXPERIENCE: L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

Àrea: Gestió i Organització de centres

PRESENTACIÓ

L'experiència del client és la suma total de totes les interaccions que un usuari té amb una entitat. A mesura que l'oferta es torna homogènia i el context se satura, els clients prenen les decisions en funció de la satisfacció que treuen d'aquestes interaccions més que de les característiques i funcions específiques del servei que ofereixen les entitats.

El context actual ens obliga a reinventar-nos, posant al client en el centre de l'estratègia com a clau de la nostra supervivència: conèixer qui són, segmentar-los, entendre'n les necessitats i expectatives, identificar-ne la satisfacció en la interacció amb la nostra marca i personalitzar-hi la relació.

Tot això, per a poder adaptar la nostra proposta de valor i continuar captant i fidelitzant els nostres usuaris, les famílies i alumnes.

DESTINATARIS

Directors, membres de l'equip directiu, responsables de comunicació de centres educatius.

OBJECTIUS

- Comprendre la importància de l'experiència de client
- Adquirir una visió del client cèntrica per realitzar la presa de decisions basant-nos en els nostres clients com a clau per a la diferenciació

CONTINGUTS

1. L'experiència de client
2. El nostre client
3. Proposta de valor
4. *Customer Journey*
5. Pla d'acció

FORMADORA

Anna Albertí, Llicenciada en Comunicació Empresarial, certificada en Coaching Personal i Executiu EFIC i MBSR (Mindfulness Based Stress Reduction). Col·labora amb *Més Alumnes*, i també com a Relacions Institucionals a Clusterim, és sòcia de l'Institute for Transformational Leadership (consultora de transformació de les organitzacions).

Amb el patrocini de

Santillana
a Sanoma company

INICI

19 d'octubre de 2022

FI

26 d'octubre de 2022

DURADA

6 hores

CALENDARI I HORARI

19 i 26 d'octubre
de 15h a 18h

MODALITAT

Presencial

LLOC D'IMPARTICIÓ

Instal·lacions FECC
c. Dels Àngels, 18, 4a planta
Barcelona

Abans del curs els participants rebran un mail amb instruccions per accedir a la documentació del curs.

PREU

81€

Veure l'apartat condicions econòmiques

FINANÇAMENT

Bonificable

Veure l'apartat condicions econòmiques

FORMADORA



Anna Albertí

INSCRIPCIÓ I CONDICIONS ECONÒMIQUES

Preu i inscripcions

- L'import d'aquesta acció formativa és de **81€ per participant**. Hi ha un **25% de descompte per als participants autònoms de les entitats adherides a la FECC**.
- **Aquesta formació és bonificable, per un import màxim de 80€ per participant** (sempre que es compleixin totes les condicions (veure l'apartat "Bonificacions de la matrícula")
- Les sol·licituds d'inscripció a accions formatives es formalitzaran a través del formulari que trobareu a la web de la FECC www.escolacristiana.org en l'apartat Formació. O accedint directament a: <http://blogs.escolacristiana.org/formacio/llistat-de-cursos/>
- **En el cas d'escoles adherides a la FECC**, i si el participant no ens ha indicat el contrari, facturarem l'import d'aquesta formació a l'escola/entitat un cop iniciat el curs (allà us indicarem la forma de pagament, habitualment mitjançant REBUT DOMICILIAT).
- **Si l'escola NO es fa càrrec del pagament o el participant NO pertany a cap escola adherida a la FECC** (cal que ens ho indiqueu fent un mail a formacio@escolacristiana.org) caldrà que, un cop realitzada la inscripció, seguïu les instruccions del correu que rebreu, en el qual, i si queden places disponibles, us indicarem que feu una transferència per l'import de l'activitat al número de compte ES32 2100-3200-94-2201233517, indicant en el concepte el codi del curs i els vostres cognoms. Haureu d'enviar el comprovant de la transferència a formacio@escolacristiana.org
- El període hàbil d'inscripció es clourà **quan ja no quedin places disponibles** i, com a molt tard, dos dies abans de l'inici de l'acció formativa. Les accions que no tinguin el nombre mínim d'inscripcions s'hauran de suspendre, prèvia comunicació a les persones inscrites.

Baixes

Si es notifica la baixa a la FECC per correu electrònic **3 dies abans** de l'inici l'acció formativa, no es facturarà la formació i en cas d'haver fet el pagament es retornarà l'import. En cas de comunicar per escrit la baixa **entre 3 dies abans de l'inici i el dia anterior**, es cobrarà un 20% de l'import del curs. En cas d'avisar **el mateix dia o bé no assistir** al curs, es cobrarà tot el preu del curs.

Documentació a enviar a la FECC prèviament a la realització del curs (IMPRESINDIBLE)

- **Full d'inscripció** signat i segellat pel titular del centre. Aquest full podeu obtenir-lo un cop us haguem confirmat la vostra inscripció anant a l'apartat "*Formació*" de la pàgina web, entrant a "*Cursos en els quals la teva inscripció ha estat acceptada*" i clicant al símbol (+).
- Document d'**Informació a la Representació Legal dels Treballadors** (només per als participants dels centres que bonifiquin). El model podeu obtenir-lo al web, clicant a: <http://blogs.escolacristiana.org/formacio/aspectes-practics/> En cas que l'entitat ja hagi lliurat aquest document en un curs anterior fet dins de l'actual exercici, no cal tornar-lo a lliurar.
- **Certificat de cost salarial** del participant (excepte autònoms i participants d'entitats no adherides a la FECC, o participants que hagin demanat expressament que NO els tramitem bonificació). El model podeu obtenir-lo al web, clicant a: <http://blogs.escolacristiana.org/formacio/aspectes-practics/>

Certificat d'assistència

Per rebre el certificat d'assistència cal haver assistit a un 75% de la docència presencial o de les aules virtuals, i en cas que hi hagi teleformació haver aprovat també aquesta part (segons la valoració del formador). També és imprescindible haver lliurat la documentació del curs (documentació indicada a l'apartat anterior).

Bonificacions de la inscripció

- **IMPORTANT!** Per bonificar aquesta formació cal que l'entitat/escola disposi de remanent de crèdit de formació (si voleu que us consultem el crèdit que us queda per aquest any, feu-nos un correu a gestio@escolacristiana.org)
Per tal de poder-vos bonificar l'import corresponent, cal haver fet prèviament els tràmits. Nosaltres realitzem automàticament els tràmits per a les escoles adherides a la FECC, i un cop finalitzada la formació us enviarem l'import exacte a bonificar. Si no sou entitat adherida a la FECC però voleu que us fem aquesta gestió (cost de la gestió: 12€/participant) cal que ens ho demaneu a: gestio@escolacristiana.org
- L'aplicació d'aquesta bonificació està subjecta a la normativa de bonificacions: *Real Decreto 694/2017, de 3 de julio* i *Ley 30/2015, de 9 de septiembre*
No podran ser objecte de bonificació: les inscripcions fora de termini, les participacions que no arribin al 75% d'assistència de la part presencial o aula virtual, la no superació de la part de Teleformació (en cas que n'hi hagi), la participació dels Autònoms, les inscripcions en les quals el participant (particularment) hagi pagat alguna quantitat.