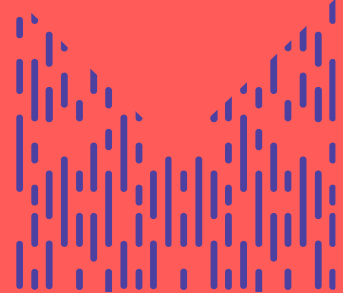
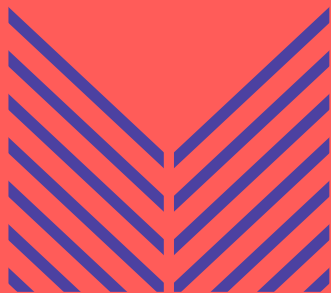
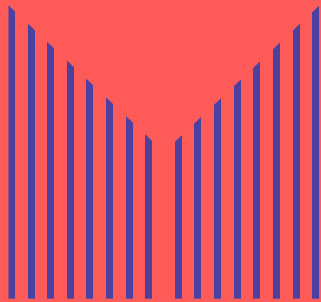




MEDU

ESCUELA DE INNOVACIÓN





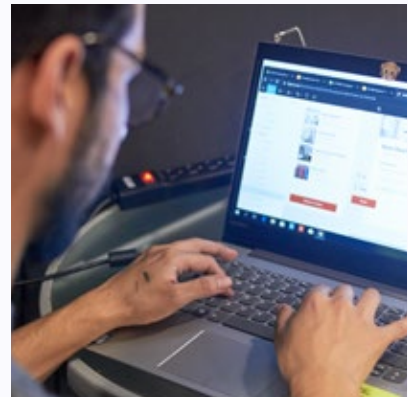
ENTRENAMOS A PROFESIONALES PARA TRANSFORMAR LATINOAMÉRICA.

NUESTRO PROPÓSITO

Impulsar la innovación a través de nuevos profesionales que buscan transformar Latinoamérica.

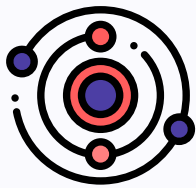
Clases presenciales y online - en vivo - con la mejor experiencia de aprendizaje.

Cada curso en Medu es creado en conjunto a empresas y expertos, considerando las capacidades más requeridas para cada rol en las empresas más destacadas de Latinoamérica.





Una experiencia de aprendizaje para que desarrolles tus capacidades



CASOS REALES

Sabemos lo importante que es poner en práctica lo aprendido, por eso los expertos en Medu, comparten su experiencia a través de casos reales para complementar tu aprendizaje.



UNA EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

Nos preocupamos por que la experiencia de los alumnos en Medu sea memorable desde el primer contacto. Hemos desarrollado una metodología de enseñanza interactiva para garantizar tu participación y experiencia.



LO MEJOR DE CONTINUUM

Medu nació como un Venture de Continuum y es por eso que continua teniendo el respaldo de sus consultores como expertos, y toda la experiencia de una consultora líder en innovación, estrategia y diseño.

CURSO

EMPLOYEE EXPERIENCE

La base fundamental para que una empresa pueda crear una estrategia de cliente exitosa son sus colaboradores. Por eso, es necesario que las organizaciones sean capaces de crear una estrategia que permita mantener motivados y promover el crecimiento profesional de sus colaboradores teniendo como base su cultura organizacional. Esta cultura es la que los empleados trasladarán al cliente de manera natural, mostrando así el compromiso que existe para brindar una experiencia extraordinaria.

INICIO
26 DE SEPTIEMBRE

DURACIÓN
12 HORAS (SÁBADOS DE 9 A 12)

PRECIO
\$175

A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

- > Profesionales que lideran, participan o quieren promover una transformación cultural en sus empresas.
- > Líderes de proyectos donde es necesario el compromiso de los empleados para generar impacto en la mejora de la experiencia del cliente.
- > Profesionales que buscan ser un agente de cambio en sus organizaciones, plantear soluciones y generar estrategias para ayudar a sus compañías a ser Employee Centric.

DESPUÉS DEL CURSO

- > Comprenderás la importancia de que una organización se centre en los empleados y el impacto de este enfoque en la experiencia del cliente.
- > Podrás crear un employee journey map e identificar oportunidades de mejora.
- > Identificarás el nivel de madurez EX en una empresa a través de métodos cuantitativos y cualitativos, con los que luego podrás crear y sustentar el enfoque de tu estrategia.
- > Podrás generar una oferta de valor para el empleado que se encuentre alineada a la estrategia EX.
- > Serás capaz de crear una estrategia de transformación cultural para tu empresa y a medir su efectividad a través de indicadores.

TU PROFESOR



JOSÉ LUIS PASCUAL

Director de Employee Experience en Lukkap España

Master en Dirección de RRHH por el Centro de estudios Garrigues y MBA en Organizaciones en la Economía del Conocimiento por la UOC.

Lidera el área de Cultura, Desarrollo y Experiencia de Empleado en Lukkap España, dirigiendo diferentes proyectos vinculados al diseño e implantación de modelos orientados a la EX en diferentes sectores de actividad (Banca, Seguros, Farma, Retail o Industrial) tanto en compañías multinacionales como en empresas españolas.

Autor del libro **"Gestión del capital humano en las organizaciones – Valor Estructural o valor emocional"** y co-autor de los libros **"Claves para ser eficiente y eficaz"** y **"La buena gestión de los recursos humanos"**.

TU CURSO EN DETALLE

El curso cuenta con 4 bloques de 3 horas cada uno, dando un total de 12 horas.



BLOQUE 1

INTRODUCCIÓN AL EX (3 HORAS)

Conceptos básicos de EX, su relación con el CX y la importancia de su implementación en una empresa.

- > CX y EX ¿cómo se relacionan?
- > ¿Qué es EX?
- > Employee Centric
- > ¿Por qué es importante EX en la estrategia de una empresa?



BLOQUE 2

IDENTIFICANDO EL EMPLOYEE JOURNEY (3 HORAS)

Aprender a desarrollar el Employee Journey Map y buscar oportunidades de mejora que impacten también en la experiencia del cliente.

- > Desarrollando un Employee Journey Map
- > Impacto Employee Journey sobre Customer Journey
- > Cómo definir el Employee Journey & Experience deseada

Taller: Creación de Employee Journey Map - Definición de Momentos

Taller: Identificación de la Experiencia deseada - Caso práctico



BLOQUE 3

ESTRATEGIA EX (3 HORAS)

Aprender a medir el nivel de madurez de EX en una compañía y definir a partir de los resultados una estrategia que permita mejorarlo.

- > Identificando el nivel de madurez EX en una empresa
 - Análisis cuantitativo de la EX
 - Análisis cualitativo de la EX
 - Entrevistas al personal
 - Focus Group - Interpretación de los datos
- > Desarrollando estrategia EX con enfoque interdisciplinario
- > ¿Cómo alinear la estrategia de la compañía con la Estrategia de EX?
 - Oferta de valor al empleado y modelo de relación
 - Definición de las implicaciones del modelo de relación.
- > Definiendo indicadores EX
 - Modelo de medición de EX
 - KPIs e Indicadores
 - Medición de cultura
 - Satisfacción y Compromiso

Taller: Creación de Estrategia EX - Caso práctico



BLOQUE 4

CULTURA Y EX (3 HORAS)

Entender la importancia de la transformación cultural para la implementación de la estrategia EX y aprender como mantener la cultura a través del reclutamiento y capacitación.

- > Definiendo cultura Employee Centric
- > ¿Cómo transformar la cultura a Employee Centric?
 - Cómo capacitar el mindset Employee Centric
 - Estrategia para transformación cultural
- > Seleccionando al talento con el mejor fit cultural
- > ¿Cómo mantener la cultura alineada al EX?
 - Cómo comunicar e inspirar
 - Cómo hacer seguimiento

Taller: Diseño de estrategia para transformación cultural - Caso práctico

