

Certificación

EXM Executive

MODALIDAD PRESENCIAL

Impacta en el Engagement de tus empleados y construye una cultura centrada en su experiencia.

Desarrolla una organización en la que ellos viven la experiencia que esperan y ofrecen lo mejor a tus clientes.

izo

Employee
Experience
Certified by Izo

izo
academy

Somos expertos en experiencia
somos **expertos^{xm}**



Certificación EXM Executive

#EXExpert
Certified by Izo

Objetivos

- Aportar los conceptos, metodologías y herramientas para la identificación y gestión sobre la Experiencia de Empleado.
- Realizar prácticas sobre técnicas que permitan identificar un Roadmap de Experiencia de Empleado.
- Conocer casos de éxito y mejores estrategias, sobre cómo las empresas experienciales gestionan a sus empleados.
- Establecer el medio para la gestión de la Experiencia de Empleado y su conexión con la Experiencia de Cliente.
- Crear una propuesta de valor para el empleado que alinee promesa de marca.

Nuestros diferenciales

- Claro enfoque en la ejecución ya que somos expertos en la transformación de interacciones.
- Contamos con una metodología basada en casos prácticos.
- Expertos en Experiencia de Cliente y del Empleado en Iberoamérica.
- Conocimiento de las necesidades y emociones de los empleados gracias a nuestro trabajo constante de monitorización de interacciones.
- Prácticas innovadoras y metodología participativa.
- Soluciones e ideas creativas para reinventar la experiencia de sus empleados.



Certificación EXM Executive

#EXExpert
Certified by Izo

Outputs

- Conecta la visión de la Experiencia de Clientes y empleados en tu organización.
- Actualiza en los líderes los conceptos de la Experiencia de Empleado.
- Identifica las técnicas de diagnóstico, diseño y transformación de la Experiencia de Empleado.
- Desarrolla ideas innovadoras para impactar en los resultados.
- Impulsa el cambio de la organización para impactar la Experiencia de Empleados y clientes.



Somos expertos en experiencia
somos expertos^{xm}



Certificación EXM Executive

Programa

#EXExpert
Certified by Izo

Employee Experience Management (EX) es un conjunto de metodologías, herramientas y tecnologías que permiten comprender, innovar y gestionar la experiencia de tus empleados, logrando alinear a toda la organización e impactar en los objetivos de negocio.

Durante las sesiones presenciales, podrás adquirir los conocimientos necesarios para diseñar, implementar y gestionar la estrategia de Experiencia de Empleado en tu compañía, con un programa teórico práctico (Learning by doing) desarrollado en 6 etapas.



Gobierno EX



Escuchar



Medir



Innovar



Diseñar



Implantar



Módulo	Objetivo	Contenido	Aplicación Práctica
 Gobierno EX	Cómo gestionar los diferentes contextos de la Experiencia de Empleado e identificar la estrategia de la organización para su alineación.	Employee Experience Management: Definición, Visión y Estrategia. Alineamiento organizacional hacia la EX. Alineamiento estratégico de Talento Humano hacia la EX. Las dos caras de la moneda: Relación entre EX y CX	Atributos y valores reales vividos en la organización. Muestra argumentos estratégicos y operativos para respaldar el proyecto EX (visión experiencia colaborador). Madurez de la experiencia del empleado al interior de la organización.
 Escuchar	Cómo gestionar el feedback e insights sobre la Experiencia de Empleado.	Diagnosticar la experiencia para identificar elementos clave. Working personas: Identificar arquetipos de colaboradores. El employee journey como soporte completo de la gestión de la experiencia.	Construye el mapa de interacciones. Identifica comportamientos de tus empleados que generan/destruyen valor y las causas tras ellos. Selecciona las herramientas para diagnosticar y escuchar al empleado.
 Medir	Cómo incorporar métricas a la gestión de experiencia, permitiendo evaluar el estado de la relación con el empleado.	El Programa de Voz de Empleado (VoE). Relación entre las mediciones de cultura y el modelo de VoE. Indicadores clave de la experiencia.	Identifica las métricas relevantes para la evaluación de la Experiencia de Empleado. Planifica cómo convertir métricas en acciones. Los retornos de la Experiencia de Empleado y los nexos con la CX. Identifica las tendencias en People Analytics.
 Innovar	Cómo identificar los puntos de la experiencia en los que innovar y cómo hacerlo.	Innovaciones relevantes para el empleado. Procesos de innovación y cultura de compañía: Factores clave de éxito. Innovaciones a lo largo del employee journey.	Identifica puntos de innovación relevante en la experiencia. Incorpora metodologías de innovación para mejorar el marco competitivo en experiencia. Diseña procesos de innovación en la experiencia realizables en tu compañía.
 Diseñar	Cómo conocer y diseñar mejoras en la experiencia que impacten en el empleado.	Indicadores clave de la experiencia. Diseño basado en emociones. El papel de las personas en la entrega de la experiencia: Diseñar interacciones entregadas por personas.	Transforma las experiencias de los empleados desde las emociones. Identifica cómo traer los cambios de la experiencia desde los empleados.
 Implantar	Cómo hacer realidad los cambios para la experiencia de empleado.	Modelos de implantación. La tecnología como catalizador de la transformación. Business Cases.	Identifica acciones sobre las barreras de transformación. Diseña un piloto de implantación. Diseña un roadmap de mejora de la experiencia.

Certifícate con nosotros

Para conseguir el diploma que te acredita como certificado Izo en Employee Experience tendrás que superar las dos pruebas de la certificación:

1. Test de conocimientos: Evaluación de los conocimientos aprendidos durante la certificación.
2. Entrega de proyecto: Puesta en práctica de los conocimientos aprendidos.

Contarás con nuestra ayuda durante el proceso para resolver cualquier duda que tengas.



Impacta en el Engagement de tus empleados y construye una cultura centrada en el cliente para tener éxito en tus estrategias de Employee Experience.

En 2014 creamos el primer programa diseñado para profesionales de la Experiencia de Empleado en Iberoamérica. A día de hoy, han pasado por los programas de certificación más de 1000 profesionales de más de 300 compañías.



Algunos de nuestros clientes



izo
academy

Somos expertos en experiencia
somos **expertos**^{xm}



¡Gracias!

Si tienes alguna duda, escríbenos a hola@izo.es

izo
academy

