

El País de los Negocios

Periódico diario especializado en noticias e información de empresas españolas

NOTICIAS:	PORTADA	ALIMENTACIÓN	BANCA	COMERCIO	COMUNICAE	CONSTRUCCIÓN	
FABRICANTES	INTERNACIONAL	INVERSIÓN	TECNOLOGÍA	NP	Buscar noticias	App	Club Empresarial

Lectores conectados

1 4 5 6 0 7

sábado, 7 de noviembre de 2020

La Asociación DEC lanza el “Programa DEC para el Desarrollo Profesional de la Experiencia de Cliente”



ROIPRESS / ESPAÑA / EUROPA - **Tras seis años de trayectoria y una posición de liderazgo en CX, la Asociación para el Desarrollo de Experiencia de Cliente -DEC- acaba de anunciar el lanzamiento de su Programa DEC para el Desarrollo Profesional de la Experiencia de Cliente, elaborado en colaboración con la EOI (Escuela de Organización Industrial), con el objetivo de dar a conocer la nueva forma de trabajar y de entender la relación Empresa–Cliente, y adaptarse a una nueva estrategia de negocio, donde se pasa de pensar EN el Cliente, a pensar COMO Cliente.**

El curso está orientado a ampliar y profundizar en los contenidos del manual “La Experiencia de Cliente Rentable”, una referencia en el mercado y una referencia en CX, que recoge el framework de “La Onda del Cliente”, desarrollado por la propia Asociación. Las relaciones e interacciones que los clientes realizan con las empresas, a través de múltiples canales y servicios intangibles, dependen de un ecosistema complejo e interdependiente de departamentos internos, empleados, tecnología y procesos, que crean una experiencia global en el Cliente y marca sus posteriores decisiones de compra y las de su entorno aspectos que se abordarán durante el programa de la mano de profesores y profesionales de diferentes sectores.

Este programa que está dirigido a recién licenciados y a profesionales cuyo desarrollo, misión y visión estén centrados en la Experiencia de Cliente, se ha diseñado 100% online y con una metodología eminentemente práctica, que incluye dos webinar a la semana con el profesor encargado del módulo y otra serie de actividades. Con una duración de 8 semanas, repartidas en 128 horas lectivas, se ha diseñado un horario compatible con otro tipo de actividades profesionales o académicas. Una vez finalizado el curso y tras superar un examen, el alumno obtendrá la Certificación Profesional en Experiencia de Cliente DEC que le acredita como experto en CX y le diferencia de otros profesionales del mercado.

Además, posteriormente, los alumnos podrán disfrutar de una serie de ventajas ofrecidas por la Asociación DEC como la asistencia a eventos y a otras actividades desarrolladas por la misma.

Para más información pinchar en [Programa DEC para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente: Profesorado:](#)

- Virginia Fernández Cueto, Directora General. Experiencia de Cliente en The Customer Spirit
- Javier Pou de los Mozos, Director of Business Operations en Sanitas Dental
- David Barroeta, Director de Personas en Opticalia
- Elisa López, PhD, Responsable de Customer & Employee Experience en IZO, Agile
- Javier Gallardo, Director de Experiencia de Cliente y Customer Success en Sage

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC), nace en 2014 impulsada por 29 grandes empresas fundadoras, y actualmente cuenta con 150 socios corporativos de las principales marcas. Se trata de la primera asociación española que promueve el desarrollo de la Experiencia de Cliente como elemento diferencial de la estrategia empresarial, identificando las mejores prácticas, divulgando y fomentando nuevas metodologías y reconociendo a profesionales y empresas en la materia.

Trabajan para ser la referencia de grandes empresas, profesionales y expertos en España y Latinoamérica. Además, se propone estimular a organizaciones y profesionales a compartir conocimientos y unirse a su desarrollo y formación en torno a esta nueva disciplina, para que un día todos sus socios sean reconocidos por entregar una experiencia única, diferencial y rentable que garantice su sostenibilidad y su crecimiento a largo plazo.