

CURSO PRESENCIAL

11 de abril de 9:00 am a 2:00 pm

Impartido por: Lic. Arianna Évora

Al finalizar el taller el participante:

- Comprenderá la importancia de que una organización se centre en los empleados.
- Identificará los beneficios del Employee Journey Map para brindar experiencias positivas en su organización.
- Podrá crear un employee journey map e identificar oportunidades de mejora.
- Adquirirá los conocimientos necesarios para evaluar la situación actual de la organización y contar con las herramientas necesarias para generar cambios en pro de la empresa.

Contenido:

Clima organizacional.

¿Qué es el clima laboral y cómo afecta a las organizaciones?

Rotación de personal.

Fidelización VS retención de talento.

- Beneficios de fidelizar.

Experiencias que enamoran.

Es la hora de replantearse la experiencia del empleado en las empresas ¿cómo lo hacemos?

- Employee experience: porqué es fundamental en las organizaciones de hoy en día.
- Employee Centric.
- Employee Journey Map: cómo hacer que tus empleados se sientan importantes.
- Objetivos del Employee Journey Map.
- Ventajas del mapa del empleado.
- Definición de momentos clave: fases del EJM.
- Diseñando el Employee Journey Map.
- Identificación de puntos de contacto, puntos de dolor, momentos de la verdad y atributos más valorados por los colaboradores.

CURSO PRESENCIAL

Satisfacción del cliente interno como índice de medición.

¿A qué llamamos satisfacción del cliente interno?

Cómo conocer al cliente y entender sus necesidades:
encuestas de satisfacción del cliente interno.

Tipos de encuestas y momentos de aplicación.

Programas de lealtad.

Ejemplos de prestaciones y salario emocional.

Socios Activos de COPARMEX: \$1,700.00 (IVA Exento)

- **Pronto Pago:** \$1,530.00 (IVA Exento)
- **Grupos a partir de 3 asistentes:** \$1,445.00 (IVA Exento)

No Socios y Público en General: \$2000.00 (IVA Exento)

- **Pronto Pago:** \$1,800.00 (IVA Exento)

Grupos a partir de 3 asistentes: \$1,700.00 (IVA Exento)

Informes y reservaciones:

Miriam Vázquez capacitacion@coparmexchihuahua.org

(614)-2476880