

El Mapa de Experiencia del Cliente

Con independencia del sector o del tamaño, muchas organizaciones han incluido entre los principales KPIs algunos ligados a la **satisfacción del cliente**, poniendo el foco en cuestiones como la “calidad percibida” y la “experiencia del cliente / usuario”.

El grado de satisfacción depende de la **experiencia vivida en los momentos de la verdad** (puntos de contacto entre el cliente y la organización).

El **Mapa de la Experiencia del Cliente** ayuda a **sistematizar el análisis** de los momentos de la verdad, representando una metodología eficaz para:

- › Mejorar la propuesta de **valor**
- › Crear una **cultura organizativa centrada en el cliente** / usuario
- › Fomentar la **mejora continua** de la organización



- Elementos básicos de la satisfacción del cliente en un entorno de servicios
- El Mapa de la Experiencia del Cliente: qué es y como se elabora
- Caso de éxito: El MEXP en el servicio de Urgencias del Hospital de Torrejón

Ponentes



Lola Server

Responsable Calidad
Percibida
Grupo Ribera Salud



Stefano Andreolla

Consultor Senior
Mejora de procesos
Estrategia y Dirección

Presentación/Apertura



Paco Gavilán

Presidente CICV

Moderación/Cierre



Joaquín Membrado

Secretario General CICV

Programa

- **9:15 – Acreditación y Café**
- **9:30 – Apertura y Presentación**
 - › Paco Gavilán
 - › Joaquín Membrado
- **09:40 – “El Mapa de la Experiencia del Cliente: concepto y elaboración”**
 - › Stefano Andreolla
- **10:20 – “Caso de éxito: El MEXP en el servicio de Urgencias de un Hospital del Grupo Ribera Salud”**
 - › Lola Server
- **11:00 – Debate**
 - › Joaquín Membrado
 - › Lola Server
 - › Stefano Andreolla
- **11:15 – Clausura**



11 de diciembre de 2020
9h15 - 11h15

Lugar de celebración
Hotel SH Valencia Palace
Passeig de l'Albereda, 32, 46023 València

Inscripciones:
info@clubinnovacioncv.com
www.clubinnovacioncv.com