

## MENTORING PROGRAM 2018 - XII EDICIÓN

### CL01 - EXPERIENCIA DE CLIENTE Y EMPLEADO

Mentora: Silvana Buljan

#### Descripción del programa

Visión global sobre los principios y fundamentos de la experiencia de cliente y empleado dentro de una Organización centrada en las personas.

#### Objetivos a cubrir en el programa

- Conocer los conceptos Customer Experience, Employee Experience y Customer/Employee Centric Organization.
- Conocer herramientas y métodos de implementación.
- Aplicar los conocimientos en el día a día de tu organización.

#### Contenido de las sesiones a impartir

##### **Sesión 1: Customer Experience**

Origen, evolución y estado actual en las empresas.

##### **Sesión 2: Employee Experience**

Origen, evolución y estado actual en las empresas.

##### **Sesión 3: Criterios para una customer and employee centric organization**

##### **Sesión 4: Herramientas, métodos y métricas Customer Experience**

##### **Sesión 5: Herramientas, métodos y métricas Employee Experience**

**Sesión 6: Puesta en común experiencia de cliente y empleado:** como alinear la organización para su eficaz organización.

#### Impartición de las sesiones

- Cada tres semanas, de 14:00 a 16:00.
- En Oficinas Buljan & Partners Consulting – Paseo de la Castellana, 194 - Madrid

**BIO**

**Silvana Buljan**

***Silvana Buljan***



- Socia-fundadora de Buljan & Partners, empresa referente en Customer Experience y Customer Centricity, con presencia en España, Portugal y Alemania.
- Ha participado en la implementación de proyectos Customer Experience y Customer Centricity en empresas líderes como BMW Group, Lufthansa, Sanitas, Vocento, SAGE y Lexus.
- Partner estratégico de la AEC - Asociación Española para la Calidad - para la certificación de Customer Experience
- Es ponente/conferenciante internacional en su área de especialización: Customer Experience Excellence Summits KP Morgan, Customerthink, CRM Idol Primary Judge y Customer Futures entre otros.
- "Thought leadership" en foros de excelencia y mentora PWN para Customer Centric Management.