

## PROGRAMA DE MENTORING 2019 – XII EDICIÓN

### CUSTOMER EXPERIENCE AND EMPLOYEE EXPERIENCE – Un matrimonio para las empresas

#### BIO SILVANA BULJAN

Desde 1997 trabajando como consultora y coach en proyectos estratégicos de transformación cultural hacia modelos organizativos CUSTOMER CENTRIC y EMPLOYEE CENTRIC. Inicio de carrera en PwC, desde 2002 con su propia consultora, dando servicio a clientes como Andreas Stihl, BMW, Mercedes, Jungheinrich, Unilever, Lufthansa, Vueling, El Corte Inglés, Microsoft, Mazda, Oracle, etc. Thought Leader y conferenciante en CRM Evolution, Customer Futures, ECCI summits, etc. Directora del programa de Experto en Customer Experience en AEC Asociación Española para la Calidad.

#### DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

Compartir con I@s mentees conocimientos, trucos, métodos, herramientas y tendencias en Customer y Employee Experience.

#### OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Conocer lo que es / no es CUSTOMER Y EMPLOYEE EXPERIENCE.
- Aplicar lo aprendido en el día a día de su entorno laboral.

#### CONTENIDO DE LAS SESIONES

**Sesión 1:** Introducción estratégica a Customer y employee experience. Contexto empresarial.

**Sesión 2:** Definición de un Customer y employee persona.

**Sesión 3:** Definición de un Customer y employee journey.

**Sesión 4:** Benchmarks, casos prácticos y tendencias.

## Impartición de las sesiones

- **Modalidad presencial**, con posibilidad de conectarse en remoto (Skype for business)
- **Impartición:**
  - Sesión 1 – martes 19 febrero 2019 de 14:00- 16:00, lugar Pº de la Castellana, 194
  - Sesión 2 – Pendiente fijar fecha, de 14:00- 16:00, lugar Pº de la Castellana, 194
  - Sesión 3 – Pendiente fijar día de 14:00- 16:00, lugar Pº de la Castellana, 194
  - Sesión 4 – Pendiente fijar día de 14:00- 16:00, lugar Pº de la Castellana, 194
- **Requerimientos para l@s mentees:**
  - En cada sesión tendrán deberes a realizar (Bitácora personal): 1-1.5 horas aproximadamente.