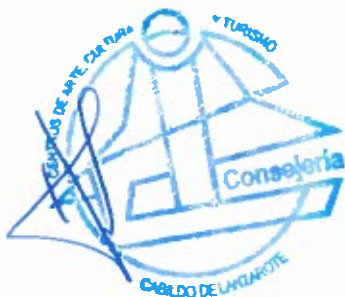




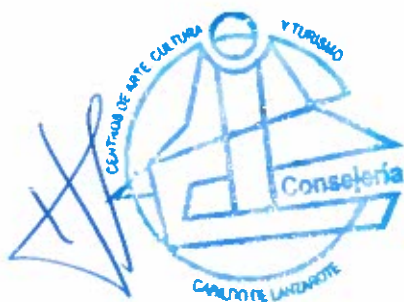
BASES QUE HAN DE REGIR LA CONVOCATORIA PARA LA PROVISIÓN DE **CUATRO PLAZAS CON CONTRATO EN PRÁCTICAS DE TÉCNICO DE CUSTOMER EXPERIENCE Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL LOCAL, CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DEL CABILDO DE LANZAROTE.**

**A TODOS LOS ASPIRANTES SE LES FACILITARÁ UN CURSO GRATUITO INTENSIVO DE 40 HORAS DE DURACIÓN, DE TÉCNICO DE CUSTOMER EXPERIENCE Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL.**



## ÍNDICE

1.	<b>OBJETO DE LA CONVOCATORIA</b> .....	3
2.	<b>CARACTERÍSTICAS DE LA PLAZA</b> .....	3
3.	<b>REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS ASPIRANTES</b> .....	4
3.1	NACIONALIDAD .....	4
3.2	EDAD .....	4
3.3	TITULACIONES.....	4
3.4	OTROS CONOCIMIENTOS:.....	4
3.5	CARNET DE CONDUCIR.....	4
4.	<b>SOLICITUDES</b> .....	5
4.1	PLAZO DE PRESENTACIÓN .....	5
4.2	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR .....	5
4.3	LUGAR DE PRESENTACIÓN .....	5
4.4	RESOLUCION DE DUDAS.....	5
5.	<b>SISTEMA DE SELECCIÓN</b> .....	5
5.1	FASE DE CONCURSO DE MÉRITOS.....	6
5.2	FASE DE OPOSICIÓN.....	6
5.3	ENTREVISTA PERSONAL:.....	7
6.	<b>LISTA DE ADMITIDOS Y EXCLUIDOS</b> .....	8
7.	<b>CALENDARIO DE LA CONVOCATORIA</b> .....	8
7.1	PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES .....	8
7.2	PLAZO DE MÉRITOS .....	8
7.3	PLAZOS DE OPOSICIÓN .....	8
7.4	PLAZOS DE ENTREVISTA PERSONAL .....	9
8.	<b>DECLARACIÓN DE CONVOCATORIA DESIERTA</b> .....	9



## B A S E S

### 1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Es objeto de la presente convocatoria cubrir **cuatro plazas de CONTRATO EN PRACTICAS** de Customer Experience y Transformación digital, mediante el procedimiento de Méritos y Oposición, en E.P.E.L. Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, con sometimiento a la legislación vigente y al procedimiento selectivo que se detalla en las presentes bases.

No obstante aquellos aspirantes que pudiendo optar a la plaza, no cumplan con los requisitos descritos en las bases, en relación a la titulación oficial exigida (aspirantes mayores de 30 años que desde la terminación de los estudios haya transcurrido más de 5 años, o de siete si presenta discapacidad) el curso formativo del Programa Superior de Customer Experience estará abierto a su formación, pudiendo recibirla.

### 2. CARACTERÍSTICAS DE LA PLAZA

La plaza se convoca mediante la convocatoria externa, bajo la modalidad de la contratación de Contrato en Prácticas.

Sus funciones serán entre otras:

- Realizar el programa de auditorías de proceso de prestación del servicio.
- Realizar el informe mensual del sistema de escucha, por encuentro y centro.
- Realizar el informe trimestral de análisis semántico del verbatim del cliente, procedente de: redes sociales, entrevistas en profundidad, reclamaciones, etc.
- Mantener actualizados los protocolos de actuación hacia las expectativas de los clientes.
- Entrenar al personal de front office (taquillas, guías, guardas, cafetería, restauración) en el programa de Customer Experience.
- Identificar anualmente nuevos insight, de clientes a través de observaciones etnográficas y entrevistas en profundidad, para cada encuentro (restauración, eventos, servicios de experiencia, cafetería, visita, y tienda) y por cada centro.
- Dar soporte al responsable de centro, en las reuniones de briefing, mejoras y mantener actualizado el sistema de administración visual.
- Entrenamiento del sistema cognitivo de la APP CactLanzarote.
- Seguimiento y cierre de las incidencias abiertas sobre el funcionamiento de la APP.



### 3. REQUISITOS QUE DEBEN REUNIR LOS ASPIRANTES

Para tomar parte en la convocatoria será necesario que los aspirantes reúnan las siguientes condiciones:

#### 3.1 NACIONALIDAD

- Tener nacionalidad española
- Ser nacional de cualquiera de los demás miembros de la Unión Europea o, en su caso, de algún otro país al que en virtud de los tratados internacionalmente celebrados con la Unión y ratificados por España le sea de aplicación la libre circulación de trabajadores en los términos en que esta se halla definida en el Tratado de la Unión Europea.
- Ser nacional de terceros estados no incluidos en los supuestos anteriores, siempre que cumplan los requisitos por la normativa sobre derechos y libertades de los extranjeros en España.

#### 3.2 EDAD

Entre 18 años y la edad legal de jubilación.

#### 3.3 TITULACIONES

Estar en posesión de algunas de las siguientes calificaciones:

- título universitario, título de formación profesional de grado medio o superior, títulos oficialmente reconocidos como equivalentes, de acuerdo con las leyes reguladoras del sistema educativo vigente, o un certificado de profesionalidad que habilite para el ejercicio profesional, de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 5/2002 de 19 de Junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, siempre que no haya transcurrido más 5 años desde la terminación de los estudios o de siete si el trabajador presenta discapacidad. Si se tiene menos de 30 años no se tiene en cuenta la fecha de terminación de los estudios.
- en todos los casos en relación con: marketing, turismo, ingeniería, tecnologías de información, atención y servicios al cliente.

En el caso de que se haya obtenido en el extranjero es necesario que el mismo esté homologado. Asimismo, en caso de que se alegue título equivalente deberá acreditarse su equivalencia.

#### 3.4 OTROS CONOCIMIENTOS:

- Se valorarán los conocimientos de idiomas.

#### 3.5 CARNET DE CONDUCIR

- Imprescindible estar en posesión del Permiso de Conducir de la clase B.

Los requisitos expresados anteriormente se acreditarán de la forma siguiente:

- a) y b) Fotocopia del Documento Nacional de Identidad.
- c) y d) Fotocopia del título o títulos exigidos.
- e) Fotocopia del permiso de conducir exigido.

Todos los requisitos exigidos deberán poseerse en el momento de finalización del plazo de presentación de instancias.



## 4. SOLICITUDES

### 4.1 PLAZO DE PRESENTACIÓN

El plazo para la presentación de instancias será de **QUINCE DÍAS NATURALES**, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación en el tablón de anuncios de los Centros de Arte, Cultura y Turismo, de la página web [www.centrosturisticos.com](http://www.centrosturisticos.com) o de la comunicación del Programa Superior de Customer Experience desarrollado por Strategos Inowa e impartido a través de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote [www.camaralanzarote.org](http://www.camaralanzarote.org).

### 4.2 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Instancia según **ANEXO I**, además de la incorporación del **Curriculum Vitae con foto**, y documentación adicional justificativa de los apartados citados en el punto 3.

### 4.3 LUGAR DE PRESENTACIÓN

Toda la documentación se dirigirá al Consejero Delegado de la E.P.E.L. Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote y se presentará en **Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote**, a través de correo electrónico ([info@camaralanzarote.org](mailto:info@camaralanzarote.org)) poniendo en el asunto del envío del correo electrónico "*Inscripción curso CX*", **adjuntando la documentación justificativa (DNI, Curriculum Vitae (incluyendo fotografía), titulaciones y fotocopia del permiso de conducir** Para ser admitidos será necesario que los aspirantes manifiesten que reúnen todas las condiciones exigidas en la convocatoria y presenten la documentación requerida.

### 4.4 RESOLUCIÓN DE DUDAS

En el caso que se necesite resolver cualquier duda, pueden hacerlo enviando un correo electrónico a la siguiente dirección de correo electrónico: [rrhh@centrosturisticos.com](mailto:rrhh@centrosturisticos.com)

## 5. SISTEMA DE SELECCIÓN

El sistema de selección será mediante el procedimiento de Concurso de Méritos y Oposición. Todos los comunicados oficiales relacionados con las presentes bases se detallarán en la web de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote [www.centrosturisticos.com](http://www.centrosturisticos.com) y en la web de la **Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote**.

## 5.1 FASE DE CONCURSO DE MÉRITOS

Los méritos, relacionados directamente con las plazas a ocupar, que presenten los aspirantes deberán ser acreditados a través de certificaciones oficiales, las cuales deberán ser presentadas, mediante fotocopias debidamente compulsadas por organismos oficiales o cotejadas por el propio EPEL CACT en el momento de la presentación de las instancias. Dicha fase se realizará atendiendo a la siguiente baremación:

Acabado el plazo de presentación de solicitudes, se valorarán los méritos de los aspirantes aptos, calificando los mismos según los siguientes baremos:

ASPECTOS	PUNTUACIÓN	BAREMACIÓN
Formación	19 puntos	0 puntos sin ninguna de las titulaciones establecidas en el punto 3.3 de estas bases 19 puntos con alguna de las titulaciones establecidas en el punto 3.3 de estas bases
Idiomas	1 - 6 puntos	(ver escala <b>ANEXO II</b> )

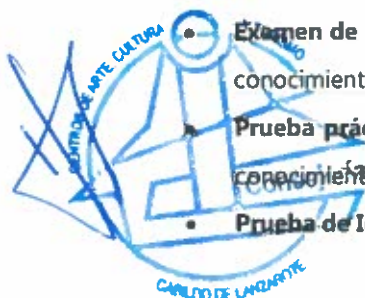
**(Puntuación ponderada: máximo 25 puntos sobre 100)**

La baremación de los méritos alegados se hará con referencia a la fecha del cierre del plazo de dicha presentación de instancias. Los 25 mejores aspirantes a esta fase de méritos optarán a un curso Superior de Customer Experience desarrollado por Strategos Inowa e impartido a través de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote (**ver ANEXO III**) donde se impartirán los conocimientos necesarios para superar la fase de oposición.

## 5.2 FASE DE OPOSICIÓN

Se realizarán las siguientes pruebas:

- **Test Psicométrico de personalidad**
- **Examen de conocimiento**, a través de un test de 10 preguntas que valorará la capacidad de adquisición de conocimientos del Curso superior de Customer Experience
- **Prueba práctica**, a través de 14 ejercicios prácticos aplicados que demuestren la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante el Curso Superior de Customer Experience,
- **Prueba de Idiomas**



En el lugar fecha y hora que se determine, se llevará a cabo la Fase de Oposición, para comprobar el grado de conocimiento y adecuación del aspirante al puesto. Con la realización de las siguientes pruebas:

ASPECTOS	PUNTUACIÓN	BAREMACIÓN
Test psicométrico de personalidad.	5 puntos	Conforme a valoración derivada de la aplicación del test psicométrico de personalidad
Examen de conocimiento	10 puntos	Conforme a valoración derivada de la aplicación del test de 10 preguntas que valorará la capacidad de adquisición de conocimientos del Curso superior de Customer Experience
Prueba Práctica	20 puntos	Conforma a la valoración de los 14 ejercicios prácticos aplicados que demuestren la capacidad de aplicar los conocimientos adquiridos durante el Curso Superior de Customer Experience
Prueba de Idiomas	15 puntos	Conforme a la valoración derivada de la aplicación de la prueba de idiomas

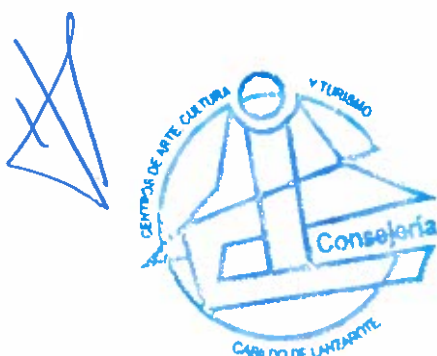
**(Puntuación ponderada: máximo 50 puntos sobre 100)**

### 5.3 ENTREVISTA PERSONAL:

Tras realizarse a todos los candidatos las pruebas de la fase de oposición y puntuar según los baremos anteriormente citados, se sumarán y consolidarán las puntuaciones de ambas fases, estableciendo una lista ordenada de mayor a menor puntuación. Finalmente se realizará una entrevista personal a los **12 candidatos que hayan obtenido la mayor puntuación consolidada**. Esta entrevista personal servirá para establecer con mayor claridad las diferencias entre los candidatos, evaluando la mayor adecuación del candidato al puesto seleccionado. Las entrevistas serán convocadas el día que sea establecido para ello, se iniciarán por orden alfabético, a todos los candidatos se les realizará la misma entrevista individual que será grabada.

ASPECTOS	PUNTUACIÓN	BAREMACIÓN
Entrevista personal	25 puntos	Conforme a valoración derivada de la evaluación de las competencias laborales derivadas del SIE (Sistema Integral de Evaluación del Desempeño del puesto).

**(Puntuación ponderada: máximo 25 puntos sobre 100)**



## 6. LISTA DE ADMITIDOS Y EXCLUIDOS

Dentro de los **cuatro días laborales** siguientes a la terminación del plazo de presentación de instancias, se publicará en los tabloneros de anuncios de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote y en la web [www.centrosturisticos.com](http://www.centrosturisticos.com), la lista provisional de aspirantes admitidos y excluidos, señalándose un plazo de **cuatro días laborales** para la subsanación de errores. A los **cuatro días laborales** siguientes a este último plazo, se publicará en el tablón de anuncios señalado anteriormente la lista definitiva de aspirantes admitidos y excluidos. **A los dos días laborales** de la finalización del proceso de selección se publicará el listado final de admitidos con las puntuaciones obtenidas para la totalidad de los entrevistados en la última fase del proceso de selección.

## 7. CALENDARIO DE LA CONVOCATORIA

### 7.1 PLAZO DE PRESENTACIÓN DE SOLICITUDES

El plazo para la presentación de instancias será de **QUINCE DÍAS NATURALES**, contados a partir del día siguiente de la fecha de publicación en el tablón de anuncios de los Centros de Arte, Cultura y Turismo, de la página web [www.centrosturisticos.com](http://www.centrosturisticos.com) o de la comunicación del Programa Superior de Customer Experience desarrollado por Strategos Inowa e impartido a través de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote [www.camaralanzarote.org](http://www.camaralanzarote.org).

### 7.2 PLAZO DE MÉRITOS

Acabado el plazo de presentación de solicitudes, los miembros del Tribunal se reunirán en las Oficinas del E.P.E.L Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote (C/ Triana 38 de Arrecife) para valorar los méritos de los aspirantes aptos, comunicando a los mismos su calificación e inclusión en el Curso Superior de Customer Experience.

### 7.3 PLAZOS DE OPOSICIÓN

- **Programa del Curso Superior de Customer Experience** (según anexo III), semanas del **31 de Julio al 11 de Agosto**, en horario de **16:30 a 20:30**, en las instalaciones de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote.
- **Examen de conocimiento**, dos días hábiles después de la finalización del Curso Superior, en las instalaciones de EPEL.





- **Test psicométrico de personalidad**, dos días hábiles después de la finalización del Curso Superior, en las instalaciones de EPEL.
- **Prueba Práctica**, presentación del trabajo de aplicación de los ejercicios prácticos planteados **antes del 20 de agosto**, en el área de RRHH de EPEL.

#### 7.4 PLAZOS DE ENTREVISTA PERSONAL

En las Oficinas de E.P.E.L. Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote (C/ Triana nº 38 de Arrecife), en la fecha y hora que se determine se realizarán las entrevistas a las **12 personas** que, habiendo superado las dos fases de méritos y oposición, hayan obtenido la mayor puntuación conjunta, del listado total de candidatos aptos.

#### 8. DECLARACIÓN DE CONVOCATORIA DESIERTA.

Se declarará desierta la convocatoria si:

- a) En el plazo previsto para la presentación de candidaturas no se presentara ningún aspirante.
- b) Ningún aspirante reúne los requisitos exigidos en el apartado 3 de las presentes Bases.
- c) Ningún aspirante supera la puntuación mínima de **30 sobre 75** de la suma de la puntuación de las fases de Concurso de Méritos y Oposición.
- d) Ningún aspirante supera la puntuación de **15 sobre 25** en la fase de Entrevista con el Tribunal de Selección
- e) Ningún aspirante supera la puntuación de **50 sobre 100** en la puntuación final, tras las sumas de las puntuaciones de todas las fases

En Arrecife, a 6 de Julio de 2017

**EL CONSEJERO DELEGADO DEL E.P.E.L. CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DE LANZAROTE.**

**Fdo. D. José Juan Lorenzo Rodríguez**



ANEXO I

SR. CONSEJERO DELEGADO DE LOS CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DE  
LANZAROTE.

INSTANCIA SOLICITUD

ASUNTO: REALIZACIÓN DE LA FORMACIÓN Y CUBRIR LA PLAZA CON CONTRATO EN PRÁCTICAS DE  
TÉCNICO DE CUSTOMER EXPERIENCE Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA ENTIDAD PÚBLICA  
EMPRESARIAL LOCAL, CENTROS DE ARTE, CULTURA Y TURISMO DEL CABILDO DE LANZAROTE

Don /Doña.....

Mayor de edad, nacido el..... /..... /..... y natural de.....

con domicilio en.....

Localidad..... Provincia de.....

Teléfono..... y con D.N.I.....

E-mail.....

EXPONE:

Que:

\_\_\_\_\_

Por todo ello,

SOLICITA:

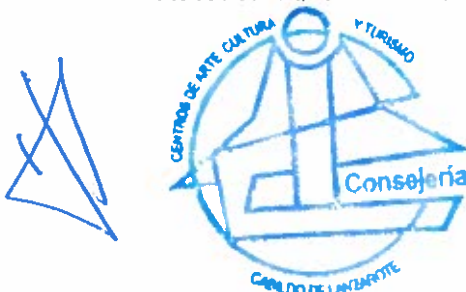
\_\_\_\_\_

Que teniendo por admitida la presente, de las órdenes oportunas encaminadas a que se me conceda lo solicitado siempre que lo estime procedente.

En Arrecife de Lanzarote, a .....de..... de.....

Fdo. \_\_\_\_\_

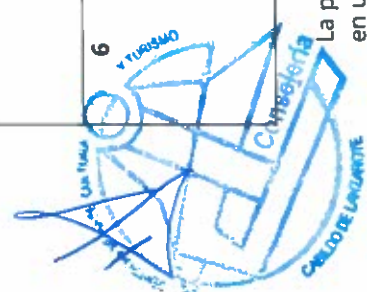
Los datos personales recogidos en la presente ficha de inscripción serán incorporados y tratados en las bases de datos de EPEL, Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, Strategos Inowa y la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote, cuya finalidad es la recogida de los mismos para su archivo y uso con el fin de difundir la información propia de las actividades realizadas por EPEL, Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote, y no podrán ser cedidos a terceros, salvo cesiones previstas en la Ley. Los órganos responsables de los ficheros son EPEL, Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, Strategos Inowa y Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote, y la dirección donde el interesado podrá ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición ante dichos órganos es, mediante el envío de una solicitud por escrito a C/ Triana,38 CP 35500, incluyendo la referencia: Protección de Datos y acompañando algún documento que acredite su identidad, como copia del DNI. y para la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Lanzarote dirigiéndose a C/José Antonio nº 23, 35500 Arrecife de Lanzarote, todo lo cual se informa en cumplimiento del artículo 5 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal."



**ANEXO II IDIOMAS TABLA DE EQUIVALENCIA DE TITULACIONES DE IDIOMAS**

PUNTOS	NIVEL	INGLES		ALEMAN		FRANCES		ITALIANO	
1	A1	Trinity: Grade 2 EOI: 1er curso nivel básico	StartDeutsch 1 1er curso nivel básico	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF A1 (CIEP) 1er curso nivel básico	Pre-CILS 1er curso nivel básico				
2	A2	Key English Test (KET) IELTS: 3.0 Trinity: Grades 3 y 4 EOI: 2º curso nivel básico	StartDeutsch 2 Modular Pre- Intermedio Modular Intermedio 2º curso nivel básico	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF A2 (CIEP) Certificat d'Etudes de Français Pratique 1 (DEFP 1) (AF) 2 N básico	CILS 1 CELI 1 Modular Pre- Intermedio 2 curso nivel básico				
3	B1	Preliminary English Test (PET) TOEFL: 45-60 / 133-170 / 450-497 IELTS: 3.5 / 4.0 / 4.5 Trinity: Grades 5 y 6 EOI: 1er y 2º curso nivel intermedio	Zertifikat Deutsch (ZD) Modular Intermedio – Alto Modular Preparación Zertifikat Deutsch 1er y 2º curso nivel intermedio	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF B1 (CIEP) Certificat d'Etudes de Français Pratique 2 (DEFP 2) (AF) 1er y 2º curso nivel intermedio	CILS 2 CELI 2 Modular Pre- Intermedio 1er y 2 curso nivel intermedio				
4	B2	First Certificate in English (FCE) TOEFL: 61-79 / 173-210 / 500-547 IELTS: 5.0 / 5.5 / 6.0 Trinity: Grades 7, 8 y 9 EOI: 1er y 2º curso nivel avanzado	Goethe – Zertificat B2 TestDaf-Niveaustufe 3 (TDN3) TestDaf-Niveaustufe 4 (TDN4) 1er y 2º curso nivel avanzado	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF B2 (CIEP) Diplome de Langue Française (DL) (AF) 1er y 2º curso nivel avanzado	CILS 3 CELI 3 1er y 2 curso nivel Avanzado				
5	C1	Certificate in Advanced English (CAE) TOEFL: 80-120 / 213-247 / 550-597 IELTS: 6.5 / 7.0 Trinity: Grades 10 y 11	Goethe – Zertificat C1 Zentrale Mittlestufenprüfung (ZMP) TestDaf-Niveaustufe 5 (TDN5)	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF C1 (CIEP) Diplome Supérieur d'Etudes Françaises Modernes (DS) (AF)	CILS 4 CELI 4				
6	C2	Certificate of Proficiency English (CPE) TOEFL: - / 250-300 / 600-677 IELTS: 7.5 + Trinity: Grade 12 Licenciatura Filología Inglesa o Trad. Interpre. Inglés	Zentrale oberstufenprüfung (ZOP) Kleines Desutsches Sprachdiplom (KDS) Licenciatura Filología Alemana o Anglogermánica o Trad. Interpre. Alemán	Diplome d'Etudes en Langue Française DELF C2 (CIEP) Diplome de Hautes Etudes Françaises (DHEF) (AF) Licenciatura Filología Francesa o Traducción Interpretación Francés	CILS 5 CELI 5 Licenciatura Filología Italiana				

La puntuación se otorga para cada idioma que acredite, que no sea el castellano que se considera imprescindible. Si tiene varios niveles de un idioma superados en un mismo organismo solo se otorgará la puntuación del mayor nivel superado. Asimismo, si tiene varios títulos de organismos distintos de un mismo idioma, se otorgará la puntuación correspondiente al mayor título obtenido.



## ANEXO III

### CURSO SUPERIOR EN CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT EN TURISMO (40 horas)

La experiencia del cliente sigue siendo una asignatura pendiente en la mayoría de las organizaciones, lo que nos proporciona una oportunidad para diferenciarnos, según **Forrester**, el 75% de las empresas encuestadas utilizan la experiencia del cliente para diferenciarse de sus competidores, sin embargo, en el 2013 solo el 39% de las empresas obtuvo un "excelente" o "buena" experiencia del cliente, la cual tiene una valoración que mida la facilidad, utilidad y placer de hacer negocios con una empresa. Dos tercios de las marcas fueron calificados como la entrega de un "Bien" o "Pobre". Estas proporciones no han cambiado significativamente en los últimos seis años. Por otro lado, **Forrester**, deja claro "**El impacto del negocio de la experiencia del cliente**" <sup>1</sup>. Al indicar que la experiencia del cliente está fuertemente relacionada con la lealtad. Los clientes son las principales fuentes de recomendación, ya que de acuerdo a su experiencia es su recomendación es lo que más impacto tiene.

En el **DIPLOMADO CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT EN TURISMO** se expondrán los conceptos relacionados con esta gestión de la experiencia del cliente, y las **herramientas y metodologías** para crear, dar seguimiento y monitorizar esta práctica dentro de la organización, así mismo, podrán conocer a través de las **best practice como aplicar con éxito esta disciplina dentro de su organización**. Por último, durante el programa realizaremos **simulaciones o ejercicios prácticos**, que le serán de máxima utilidad, para poder aplicar desde un punto de vista operativo esta disciplina en su organización.

#### OBJETIVOS DEL CURSO SUPERIOR

Desarrollar las competencias, habilidades y conocimientos que le permitan desarrollarse profesionalmente en el campo de la gestión de la experiencia del cliente, conociendo las metodologías, y técnicas más novedosas en torno a esta temática, tanto desde un punto teórico como práctico.

#### PROGRAMA

Unidad de competencia 1: Modelo de Customer Experience. Best Practice. Retos y tendencias.

Unidad de competencia 2: Diseño y generación de experiencias memorables.

Unidad de competencia 3: Engagement de la experiencia del cliente.

Unidad de competencia 4: Modelos avanzados de medición de Customer Experience.

Unidad de competencia 5: Gestión emocional de experiencias

<sup>1</sup> 2012, North American Technographics Customer Experience Online Survey

