

wobi.com/es/school-of-management

Masterclass on
Customer
Centricity



ON DEMAND

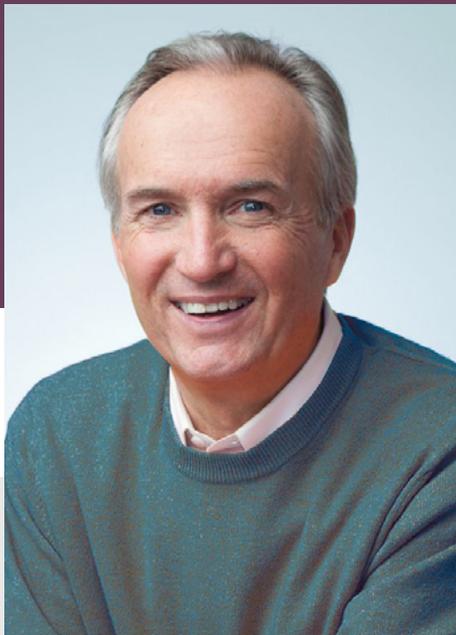
**WOBİ PRESENTA
EN EXCLUSIVA
LA MASTERCLASS**

CUSTOMER
CENTRICITY con
**DON
PEPPERS**

EXPERTO EN ESTRATEGIAS DE
NEGOCIO CENTRADAS EN EL
CLIENTE

**EN ESTA MASTERCLASS
APRENDERÁS:**

- Comprender y adaptarse eficazmente a la rápida evolución de las necesidades de tus clientes
- Alinear adecuadamente tus productos y servicios para proporcionar valor al cliente a largo plazo
- Las habilidades necesarias para crear confianza entre tus clientes y la organización
- Cómo utilizar la tecnología para mejorar la experiencia del cliente



WOBİ



SOBRE DON PEPPERS

Experto en estrategias de negocio centradas en el cliente

Don Peppers es un estratega de negocios y visionario del marketing que, a lo largo de su carrera conseguido entusiasmar y motivar a ejecutivos en todo el mundo con presentaciones y talleres orientados a explicar cómo las empresas pueden competir en un entorno dinámico y tecnológico que cambia rápidamente.

También es autor de varios libros bestsellers – entre ellos *Extreme Trust* y *The One To One Future* – que han vendido alrededor de 1 millón de copias.



Los clientes crearán el mayor valor para usted, en el momento en que piensan que usted está creando el mayor valor para ellos.



SESIONES

SESIÓN 1

2 horas

POR QUÉ LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE LO ES TODO

- Más allá de la satisfacción
- Transformación a la velocidad de los clientes
- Conocimiento y empatía del cliente
- Confianza extrema

SESIÓN 2

2 horas

ALINEANDO SU ORGANIZACIÓN CON LOS PRINCIPIOS CENTRÁNDOSE EN EL CLIENTE

- Alinea los incentivos con el valor que crean los clientes
- Cómo hablar sobre el papel central del cliente con el CFO
- Alinear y obtener valor de los empleados

3
SESIONES

6
HORAS EN TOTAL

MASTERCLASS
DIGITAL



SESIONES

SESIÓN 3

2 horas

EL PAPEL DEL LIDERAZGO Y LA CULTURA EN LA CONSTRUCCIÓN DE UN NEGOCIO CENTRADO EN EL CLIENTE

- Por qué la cultura se come la estrategia para el desayuno, pero también estrangula a la innovación en la cuna
- La importancia de un propósito unificador
- La empresa autoorganizada
- El papel humano elevado al máximo
- Seis comportamientos de liderazgo de los ejecutivos centrados en el cliente

3
SESIONES

6
HORAS EN TOTAL

MASTERCLASS
DIGITAL



BENEFICIOS

- **Acceso Completo:** Acceso a los contenidos On Demand durante 30 días
- **Resumen Ejecutivo:** Principales conclusiones y aprendizajes de cada sesión.
- **Multilingüe:** Todas las sesiones están disponibles en inglés y español
- **Contenido:** 6 horas de contenido

PRECIOS

INDIVIDUAL	GRUPOS
249 ^{USD}	3 tickets 639 ^{USD}
	5 tickets 1,039 ^{USD}
	10 tickets 1,999 ^{USD}



wobidigital.es@wobi.com



wobi.com/es/school-of-management