

Covisian Academy y ESIC Business School lanzan el programa “Customer Experience Program”



Grupo Covisian, líder en España y Latam en servicios de subcontratación de procesos empresariales y en soluciones innovadoras de contact center, presenta en su séptima edición, un nuevo programa (Customer Experience Program) de Covisian Academy, una iniciativa creada para promover el intercambio de ideas y la innovación en el sector de gestión de clientes, con ESIC Business School como partner académico (Escuela de Negocios de referencia que lleva más de 53 años formando a directivos de empresa).

Tras el éxito de las anteriores ediciones de *Covisian Academy* en España, Italia y Latam, donde ya se han formado más de 700 profesionales, pertenecientes a 40 grandes compañías, Grupo Covisian lanza “Customer Experience Program”, séptimo programa de su iniciativa de innovación enfocado a comprender las claves que componen una estrategia de experiencia de cliente, aprender cómo transformarla y gestionar sus indicadores.

El programa “Customer Experience Program” de Covisian Academy con ESIC Business School como partner académico, que arranca el 9 de marzo, está repartido en 12 sesiones y tiene una duración de 3 meses en modalidad blended. Está dirigido a directivos y responsables de marketing, operaciones de gestión de clientes, experiencia de clientes, ventas a través de canal directo, transformación digital y cargos de atención al cliente con un rol relevante en proyectos de alto impacto; en sectores como banca y asegurador, e-commerce, media, telco, utilities, retail y automoción.

El programa ejecutivo, que se apalanca en la formación como motor para la transformación digital de las organizaciones, contará con la participación de ponentes invitados: directivos de grandes compañías nacionales e internacionales, profesionales a la vanguardia en su sector, que aporten su expertise real en cada tema, tales como Endika Antúnez, Strategic Service Designer en Ikea, Rocío Sáenz, Senior Manager eCommerce Día o César Luengo, Subdirector General de Clientes y CX en Mapfre, entre otros.

El programa incluye temáticas de actualidad, que son fundamentales para la construcción de una buena estrategia de experiencia de cliente como el neuromarketing o el metaverso. El programa internacional de Covisian Academy, que cuenta con profesionales participantes de diferentes geografías, nos ayuda a obtener una perspectiva de las tendencias internacionales en experiencia de cliente, y además contará con la participación presencial o en remoto en dos eventos exclusivos en Bogotá, Madrid y Lima.

Otras de las temáticas que se abordarán en el programa son: atarán: Diagnóstico y Estrategia en la experiencia de cliente; Experiencia de compra multicanal; Design Thinking; Digital Experience & UX; Medición de la experiencia del cliente y Voc; Employee Experience & Cultura; Governance y Transformación de la Experiencia, entre otros.

Según **Virginia Mateos, directora de Covisian Academy**, *“En Covisian Academy somos conscientes de la creciente búsqueda por parte de los consumidores de experiencias únicas, omnicanales y personalizadas. Queremos ayudar a nuestros clientes a conocer y desarrollar estas estrategias a través de las principales herramientas y metodologías para transformar la cultura de la organización”*. Además, *“Covisian Academy favorece tanto a empresas como a clientes finales, en pro de la excelencia en la gestión de clientes”*, ratifica Mateos.

Más información Covisian Academy:<https://covisian.com/es/customer-experiencie-program/>.

Sobre Grupo Covisian:

Grupo Covisian es una multinacional compuesta por más de 23.000 personas, con una completa oferta de servicios avanzados de gestión de clientes y tecnologías de vanguardia. Da servicio a más de 150 clientes a nivel global desde sus más de 38 sedes localizadas en 6 países diferentes. Los pilares sobre los que se basa Grupo Covisian son las soluciones innovadoras que ayudan a mejorar los resultados de negocio de las grandes corporaciones y las personas como propulsor fundamental de la relación con clientes. De ahí la creación de Covisian Academy, con el fin de generar una comunidad de innovación e intercambio de ideas en el sector de la gestión con clientes y CRM, que se apoya en la formación como pilar fundamental de la transformación digital. Contacto de prensa Grupo Covisian| Bárbara González barbara@bg10.es M.+34 603 578 654

Sobre ESIC:

ESIC es una institución de Educación Superior fundada en 1965 que forma en Marketing, Management y Tecnología, fomentando la capacidad para la innovación y el emprendimiento. A través de sus tres divisiones –ESIC University, ESIC Business and Marketing School y ESIC Centro de Formación Profesional Superior-, contribuye a la formación de las personas formándolas en conocimientos, capacitándolas en competencias y sensibilizándolas en valores para responder a los desafíos actuales y futuros del mundo de la empresa, en todos los niveles. Sus centros están ubicados en Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Zaragoza, Málaga, Pamplona, Bilbao, Granada, Curitiba (Brasil) y Medellín (Colombia). Además, cuenta con alianzas estratégicas con instituciones educativas en más de 40 países de 5 continentes. Más información: www.esic.edu