

EMPLOYEE EXPERIENCE | EX



> Las mejores prácticas de Customer Experience aplicadas a la Gestión del Talento

Un programa innovador con un recorrido por las más novedosas prácticas de Customer Experience, aplicadas a la gestión del talento organizacional.

Con **un formato 100% online**, adquirirás conceptos y herramientas para una gestión más “horizontal” de la experiencia del colaborador, obtendrás una nueva visión sobre la identidad organizacional, conocerás recursos alternativos para empatizar con los colaboradores y pondrás en práctica nuevas técnicas para ofrecer una experiencia integral sin fricciones.

MODALIDAD ONLINE



- > 3 webinars, 9 h sincrónicas + 4 h de actividades asincrónicas
- > Martes de 14 a 17 horas

AL FINALIZAR EL PROGRAMA PODRÁS

- > Generar nuevas conversaciones internas, multidisciplinares, integrando las diferentes dimensiones que hacen a la experiencia de los colaboradores.
- > Liderar cambios en las distintas variables organizativas, que impactan directamente en el desarrollo de las personas, los equipos, sus líderes y la cultura organizacional.
- > Ofrecer un nuevo abordaje a los desafíos asociados a aprendizaje, innovación, impacto, liderazgo, equidad, diversidad, pertenencia y cultura.

DESTINADO A

- > Profesionales dedicados a la gestión del talento en las organizaciones, la capacitación, la comunicación interna y la gestión de la cultura organizacional.
- > Líderes en general, interesados en las distintas variables que hacen al desarrollo organizacional a partir de la gestión de sus colaboradores.

ENFOQUE CONCEPTUAL Y PRÁCTICO

ESPECIALISTAS DE PRESTIGIO

CASOS EN VIVO

CONTENIDOS DEL PROGRAMA

- > Más allá del clima laboral. Prácticas más utilizadas. Usos y limitaciones.
- > Relación entre la experiencia de colaboradores, líderes y consumidores.
- > Principios de Customer Experience (CX) en la gestión del talento.
- > Marca empleadora, propósito y construcción de valor. ¿Qué variables influyen?
- > No es sólo un Journey. ¿Cuál es el Journey?
- > Técnicas ágiles para empatizar con los colaboradores.
- > Pirámide del EX. Cómo medirlo: más allá del NPS.
- > Talento, equipos y cambio cultural.

COORDINACIÓN ACADÉMICA



Julián Albinati

MBA, IAE, Universidad Austral, Ingeniero Industrial, ITBA.



Ailin Tomio

Máster en Neurociencia Social y del Consumo, New York University. Licenciada en Psicología y Neurociencias, Universidad Favaloro.

PROFESORES Y ESPECIALISTAS



Gonzalo Bergé

Chief People Officer en PedidosYa.



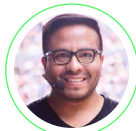
Natalia Cajelli

Profesora y Lic. Ciencias de la Educación, UBA. Experta LX y consultora PX.



Mariela Sporn

Líder de Cultura y Comunicación de Estrategia y Experiencia de Clientes en Banco Santander.



Fredi Vivas

Profesor Ingeniero en Sistemas de Información. Especialista en modelos de negocio basados en data. Egresado de Singularity University (NASA+GOOGLE). CEO de RockingData (Empresa especializada en Big Data, Artificial intelligence y DataScience).

Coordinador académico del programa de Big Data, Universidad de San Andrés.

La Escuela de Negocios de la Universidad de San Andrés diseña y desarrolla soluciones de Educación Ejecutiva para las principales empresas e instituciones de la Argentina y de Latinoamérica.

La Universidad de San Andrés es miembro de UNICON (University Consortium for Executive Education), la entidad más importante del mundo en Educación Ejecutiva. Dentro de sus miembros se encuentran Harvard, MIT, IMD, INSEAD, Stanford, LBS, ESADE, IE, Columbia, Fundación Dom Cabral, ITAM, TEC Monterrey, Adolfo Ibáñez, Universidad de Los Andes, entre otras.



Ranking América Economía 2020

Top #10 mejores escuelas de negocios Latam | #1 PODER DE RED EN ARGENTINA



EDUCACIÓN EJECUTIVA

📍 **Campus Victoria:** Vito Dumas 284 (B1644BID), Victoria, Prov. de Bs. As.

📍 **Sede Riobamba:** Riobamba 1276 (C1116ABJ), CABA

📍 **Sede Suipacha (Cultural Inglesa):** Suipacha 1333 (C1011ACC), CABA

📍 **Sede Perú (ECSA):** Perú 352 (C1067AAH), CABA