

TRANSFORMACION DIGITAL Y USO DE BIG DATA PARA MEJORAR LA SATISFACCION AL CLIENTE. DEL 1 AL 3 DE DICIEMBRE 2020

A QUIÉN VA DIRIGIDO

Este curso está dirigido a profesionales del sector turístico, que deseen transformarse digitalmente para incrementar la satisfacción de los clientes, utilizando técnicas de análisis de datos (Big Data).

El contenido va dirigido a profesionales que estén en contacto con el cliente, o que tengan responsabilidad en la mejora de su satisfacción.

El desarrollo estará centrado en convertir los datos disponibles de los clientes, en información valiosa para tomar decisiones que mejoren su satisfacción, prescindiendo del uso de complejas herramientas.

OBJETIVOS

La irrupción de la tecnología en el sector turístico ha provocado profundos cambios en las costumbres de los clientes a la hora de viajar.: se informan antes de seleccionar destino, anticipan actividades para cuando lleguen, usan sus dispositivos para moverse y mantenerse conectados con sus familiares o con el trabajo en el destino, y realizan comentarios de vuelta a casa. Como consecuencia, las interacciones entre un establecimiento y sus clientes comienzan mucho antes de la compra, y éstos pueden evaluarlo incluso en tiempo real.

Este curso ayudará a los participantes a identificar y anticipar las expectativas de los clientes, y tiene un doble objetivo:

- Identificación, análisis de datos de clientes y toma de decisiones
- Implantación de un modelo de mejora continua de la satisfacción del cliente basado en datos.

CONTENIDOS

Tema 1: El cliente

- Qué busca

TRANSFORMACION DIGITAL Y USO DE BIG DATA PARA MEJORAR LA SATISFACCION AL CLIENTE. DEL 1 AL 3 DE DICIEMBRE 2020

- Qué expectativas tiene
- Qué tecnología usa y para qué
- Como organiza sus viajes
- Como decide

Tema 2: Los datos

- Tipos de datos
- Como se analizan los datos
- Qué resultados esperar
- Donde están los datos de los clientes
- Como obtener datos de clientes

Tema 3: Análisis de satisfacción del cliente

- Datos de un establecimiento hotelero
- Análisis por áreas
- Análisis por canal
- Factores clave de la satisfacción
- Análisis avanzados con inteligencia artificial

Tema 4: Toma de decisiones

- Identificación de mejoras
- Generación de alternativas
- Evaluación de alternativas
- Decisión
- Comunicación
- Implementación

Tema 5: Modelo de mejora continua de satisfacción

- Fijación de objetivos

TRANSFORMACION DIGITAL Y USO DE BIG DATA PARA MEJORAR LA SATISFACCION AL CLIENTE. DEL 1 AL 3 DE DICIEMBRE 2020

- Plan de acción
- Control de resultados
- Revisión
- Correcciones

METODOLOGÍA

El contenido de este programa tiene un enfoque eminentemente práctico, combinando explicaciones teóricas con la realización de actividades prácticas, para las que se utilizarán diversas herramientas tecnológicas de uso sencillo.

DURACIÓN

12 horas

FECHA

Del 1 al 3 de diciembre 2020

HORARIO

16:00 a 20:00 horas

LUGAR

Cámara Oficial de Comercio de Gran Canaria. C/ León y Castillo, 24

PROFESOR/A

Miguel Llorca. Partner de Exagon Technologies S.L.

Consultoría de negocio, productividad, reingeniería de procesos, transformación digital. Proyectos de planificación estratégica, desarrollo de negocio, gestión de relaciones con clientes (CRM), optimización de la cadena de suministros (SCM), planificación y gestión de recursos internos (ERP), transformación digital, etc. Hemos realizado proyectos para empresas de diferentes sectores y tamaños, como turismo, transporte, electrónica, telecomunicaciones, energía, etc. Nuestra área de toma de decisiones ayuda a las organizaciones a ser más eficientes en el competitivo entorno cambiante. Nuestra amplia

TRANSFORMACION DIGITAL Y USO DE BIG DATA PARA MEJORAR LA SATISFACCION AL CLIENTE. DEL 1 AL 3 DE DICIEMBRE 2020

e integrada oferta proporciona soporte para la toma de decisiones estratégicas, operativas y organizacionales, alineadas con la consecución de los objetivos corporativos.

PRECIO

170,00€

CÓMO INSCRIBIRSE

Para acceder a este curso, ha de cumplimentar la [ficha de inscripción online](#).

Se **formalizará la matrícula**, una vez hayamos recibido **justificante de ingreso**, en el número de cuenta corriente que figura en la solicitud. No se considerarán como válidas aquellas inscripciones que no vengán acompañadas del consiguiente comprobante de ingreso en la cuenta corriente de la **Cámara de Comercio de Gran Canaria, BANKIA, ES46 2038-8745-90-6400001106, Concepto: F20_095 Nombre/Empresa**]. Enviando el correspondiente comprobante de ingreso por mail.

BONIFICACIÓN DEL CURSO

Este curso se puede **bonificar** de acuerdo con el actual Sistema de Formación Continua, a través de los boletines mensuales de cotización de la Seguridad Social. El plazo para acogerse a la misma expira cuatro días antes del comienzo del curso. La gestión del crédito tiene un coste de **50,00€ por inscripción**, que también puede ser bonificable.

Le recordamos que, para poder acogerse a esta modalidad, ha de ser trabajador/a asalariado/a y estar dado/a de alta en el Régimen General de la Seguridad Social.

ACREDITACIÓN DE ASISTENCIA

Se entregará acreditación Cámara de Comercio de Gran Canaria, superado el **80% de asistencia** a la acción formativa.