

# Co-Creix Càpsules formatives

## Producte, servei, experiència, atenció... El valor real que percep el client

Aquesta càpsula formativa se centrarà a capitalitzar les experiències del client per generar valor. Al llarg de la sessió s'exposarà com fer el pas de la «gestió de les relacions amb el client» a la «gestió de l'experiència del client», aprofitant cada interacció per oferir una experiència diferent.

### CONTINGUTS:

- El valor afegit de les relacions humanes en l'atenció al client.
- Satisfacció i valor: més del que el client espera.
- La resposta de valor de l'empresa connectada a la vida quotidiana del client.
- Necessitats.
- Inquietuds.
- Coneixement del negoci.
- 10 claus de l'atenció al client.
- Diagnosticar l'atenció al client dins de l'empresa.
- Reptes de l'experiència del client.

**PONENT:** Jaume Serra

**DIRIGIT A:** Empreses i autònoms que vulguin conèixer com aportar més valor al seu producte.

**DATA:** 23 d'octubre de 2019

**HORARI:** de 9.30 h a 13.30 h

**LLOC:** Parc Científic i Tecnològic de la UdG - edifici Giroemprèn, aulari 2

**PREU:** Gratuït

**CONTACTE:** Núria Frigola Corominas [nfrigola@ddgi.cat](mailto:nfrigola@ddgi.cat) Tel. 972 184 814

**INSCRIPCIONS:** <http://www.ddgi.cat/formacioenxarxa/public/jornada/53350-producte-servei-experiencia-atencio--el-valor-real-que-percep-el-client>