

ZONAMERICA

Programa

Customer Centricity Management

The 6R INSTITUTE For Customer Performance | WOBI Inspiring Ideas

ZONAMERICA

Información

Fecha de inicio y fin

16 de julio al 11 de agosto

Modalidad

Virtual con clases en vivo
20 horas en 4 semanas

Días y horarios

Lunes y miércoles 19:00 hs

Inversión

USD 900

Comunidad Zonamerica **10% OFF**

Formas de pago

- 3 cuotas con tarjetas de crédito
- Transferecia

ZONAMERICA

Te invitamos a ser parte de una formación diseñada para gerentes y líderes que necesitan herramientas de gestión reales para liderar desde el valor del cliente.

Combina metodología práctica, expertos internacionales y un enfoque 100% aplicable a tú gestión diaria.

Lidera con impacto en la Rentabilidad.
Certifícate en el primer programa de Latinoamérica en Customer Centricity Management

Foco en el cliente o customer centricity es una filosofía de gestión que busca maximizar el valor de toda empresa a partir de la optimización del valor de su cartera de clientes.

Metodología 6R

Fue desarrollada hace ya más de 20 años por Pablo Fernández, PhD, fundador del 6R INSTITUTE.

Esta es una metodología renovada y enriquecida, empleada por cientos de empresas en diversas industrias. La misma ofrece una guía práctica para la acción gerencial, centrándola en el aprovechamiento del valor potencial de los clientes.

Cada una de las "R" representa una faceta de la relación cliente-empresa que ofrece oportunidades de crecimiento al valor del negocio y el valor que los clientes reciben de la marca.



Nuestro Partner

The 6R INSTITUTE For Customer Performance

WOBI Inspiring Ideas

El 6R INSTITUTE es una institución orientada a permitir a las empresas desarrollar todo el potencial existente en la relación con sus clientes. Nuestro trabajo se basa en la Metodología 6R para la transformación de los negocios centrada en clientes.

Dicho método fue desarrollado hace ya más de 20 años por el Pablo Fernández, PhD siendo un enfoque precursor del Customer Centricity. Ha sido aplicada por cientos de empresas en diversas industrias y mercados. La misma ha demostrado generar resultados significativos, medibles y en corto plazo.



Pablo Fernández, PhD

Presidente del 6R INSTITUTE.

- Co-Fundador y Director Académico de LiveMaX Simulator (www.livemaxsimulator.com).
- Co-Fundador de Yousellit.app, primera aplicación para incrementar la efectividad de los vendedores.
- Anteriormente, fundador y CEO de MarketingTech, firma de consultoría y formación a clientes en USA y Latam.
- Conferencista internacional. WOBI Speaker.
- Doctor en Marketing (PhD), egresado de la Universidad de Cornell (NY). Estudios de inteligencia artificial en MIT.
- Autor de los libros: "LA GESTIÓN DEL MARKETING DE SERVICIOS" (2003), "LAS 6R DEL MARKETING" (2016) y "LAS 6R DEL NEGOCIO" (2017). Autor de Harvard Business Review.
- Director del Programa de Transformación de Negocios de la Universidad de Chicago. Profesor de programas ejecutivos en University of Miami y de la FIU – Florida International University. Profesor Titular de Marketing en Universidad ORT (Uruguay). Profesor de postgrados en Universidad San Andrés (Argentina), UCEMA (Argentina) y Universidad Americana (Paraguay).
- Distinguido como DRAPER FOUNDER, 2024 y Eisenhower Fellow, 2008.

¿Por qué es importante el Customer Centricity?

Este enfoque de negocios parte del hecho de que los ingresos de las empresas no provienen de sus productos, sino a través de estos. **Los ingresos provienen únicamente de los clientes.**

Esta perspectiva es particularmente importante en un entorno en el que es cada día más fácil tener productos y por lo tanto, lo que se vuelve crecientemente difícil es tener y retener clientes.

Customer Centricity es mucho más que experiencia o servicio al cliente.

Customer Centricity implica la gestión de la relación con los clientes en el tiempo como forma de realizar todo el potencial de negocio latente en ellos. Buscamos que cada cliente genere el mayor valor posible y durante el mayor tiempo posible, recibiendo también el mayor valor de la empresa



A quien está dirigido

- Profesionales corporativos, consultores y profesionales independientes que buscan una formación ejecutiva, práctica, enfocada en resultados reales desde el valor del cliente.
- Sin requisitos de conocimientos previos.

Programa de formación 6R

Se ofrecen tres Programas enfocados en áreas específicas de Customer Centricity que que se pueden cursar de forma independiente:

- Nivel 1 – Customer Centricity Management (20 hs)
- Nivel 2 – Advanced Retention & Loyalty Strategies (20 hs)
- Nivel 3 – Customer Profitability Strategies (20 hs)



Nivel 1:
Customer Centricity Management

Este módulo te ayudará a transformar tu visión sobre la rentabilidad de las empresas y el impacto que la gestión de clientes puede tener sobre el valor de tu negocio.
Además, a lo largo del programa, tendrás la oportunidad de practicar los conceptos y estrategias utilizando el simulador de negocios LiveMaX, el más moderno simulador de la actualidad.
Al finalizar el módulo, podrás realizar una evaluación de tu negocio y sus oportunidades de rentabilización.

Objetivos de aprendizaje

- Desarrollarás una nueva perspectiva sobre la gestión de negocios lo que te permitirá aumentar la rentabilidad y el valor de tu empresa.
- Comprenderás el impacto del valor de la cartera de clientes sobre el valor de tu negocio.
- Adquirirás herramientas concretas para la captación, retención y desarrollo de clientes.
- Identificarás los indicadores clave a medir para la gestión de tu cartera de clientes.
- Tendrás la oportunidad de poner en práctica estas herramientas mediante el uso del simulador de negocios LiveMaX.
- Conocerás las herramientas de AI que te ayudaran a implementar tu nueva visión cliente-centrica

Materiales incluidos

- Cada participante recibe un pack de contenidos electrónicos, incluyendo presentaciones, artículos y casos prácticos.
- Cada participante recibe una copia del libro “Las 6R del Negocio: seis estrategias para crecer rentabilizando su cartera de clientes” (formato electrónico).
- Uso de simulador LiveMaX.
- Diploma digital de asistencia.

Presentación de contenidos

Este módulo te ayudará a transformar tu visión sobre la rentabilidad de las empresas y el impacto que la gestión de clientes puede tener sobre el valor de tu negocio.

Además, a lo largo del programa, tendrás la oportunidad de practicar los conceptos y estrategias utilizando el simulador de negocios LiveMaX, el más moderno simulador de la actualidad.

Al finalizar el módulo, podrás realizar una evaluación de tu negocio y sus oportunidades de rentabilización.

Contenidos

01 **La transformación de los negocios, la competencia y la rentabilidad.**

02 **De la rentabilidad de los clientes a la rentabilidad del negocio.**

03 **Customer-based corporate valuation.**

04 **La Metodología 6R para la gestión de clientes**

RELACIÓN: De la misma manera que su empresa diseña sus productos, hoy puede diseñar y controlar lacalidad de la relación con sus clientes con el fin de obtener todo el valor potencial de éstas.

RETENCIÓN: La rentabilidad de su empresa depende más de su capacidad de retener que de captar clientes. Sin embargo, es necesario asegurarse que el costo de obtener la fidelidad de sus clientes sea menor que el valor de ésta.

RENTABILIZACIÓN: Todo cliente puede ser más rentable de lo que es. Es responsabilidad de la empresa, no del cliente, lograrlo. Conozca las principales estrategias de rentabilización.

REFERENCIACIÓN: Las referencias seguramente ya son la mayor fuente de nuevos clientes para su empresa. Hoy existe una diversidad de mecanismos para acelerar y aprovechar este fenómeno.

RECUPERACIÓN
Los clientes no abandonan su empresa por sus errores. La abandonan por la falta de respuesta luego de estos. Sepa cómo gestionar su última línea de defensa.

05 **La nueva frontera: del diseño de productos y experiencias al diseño de relaciones.**

06 **Estrategias de retención de clientes.**

07 **Estrategias de rentabilización.**

08 **Reducción del costo de adquisición de clientes mediante la referenciación**

09 **Cómo aprovechar el potencial de la reactivación.**

10 **Recuperación y reactivación de clientes.**

11 **Recuperación y reactivación de clientes.**

12 **Auditoría de su base de clientes.**

ZONAMERICA

092-452-956

formacion@zonamerica.com

web.zonamerica.com/formacion