

FORMACIÓ AEDIPE CATALUNYA

Employee Experience: Trabaja y diseña el Employee Journey Map



BCN 12/12/2018

 Associació Catalana
Direcció de Recursos Humans
aedipe Catalunya

SmartCex[®]

Formación Aedipe Catalunya

Employee Experience: Trabaja y diseña el Employee Journey Map

¿Te has planteado alguna vez cómo conseguir un talento diferencial en tu equipo, obteniendo así excelentes resultados dentro de tu organización?

En un entorno donde los resultados a corto plazo son objetivo de numerosas compañías, es necesario tener presente que esta consecución de objetivos va vinculada a su principal activo: la mejora de la experiencia que vive su empleado. En un entorno donde los KPI's y parámetros son cambiantes, conocerás herramientas que potencian la innovación, creatividad, competitividad y flexibilidad al momento de gestionar equipos y sacar lo mejor de cada uno de sus miembros.

Te daremos una visión y herramientas totalmente disruptivas entendiendo que el sentido de la Employee Experience va más allá del concepto de felicidad del empleado; va de compromiso, responsabilidades, equipo, eficacia y resultados, siendo los empleados los que aporten el valor diferencial. Y para ello hay que trabajar un conjunto de experiencias para lograr que su percepción y expectativas sean lo más ajustadas a su realidad. Una estrategia debe ser aplicable, conseguir tangibilizar sus resultados, que es lo que conseguiremos en la sesión.

En este seminario no aprenderás sólo las bases del Employee Journey Map, sino que además sabrás cómo identificar, analizar y moldear las emociones de los empleados, lo que repercute directamente en la experiencia que vive el cliente.

Cada participante tendrá los inputs necesarios para aplicar ideas en sus equipos, incidiendo en su motivación y teniendo la certeza de que son los responsables de establecer cambios en su área de actuación.

A quién va dirigido

Directores de RR.HH. y Responsables de la Employee Experience de la organización y que quieran conseguir crear una experiencia de empleado diferencial y homogénea en todos los Touch Points, en los cuales se transmita el valor de una cultura empresarial.

Objetivos

1. Conocer la estrategia, la estructura, los objetivos, así como los beneficios de la Experiencia de Empleado.
2. Definir y adaptar los procesos de tu compañía para maximizar la eficiencia y productividad de tus empleados.
3. Diseñar y utilizar el Employee Experience para el diagnóstico e innovación de la compañía.
4. Identificar las claves para incorporar Employee Experience en la cultura corporativa.

Formación Aedipe Catalunya

Employee Experience: Trabaja y diseña el Employee Journey Map

Programa

1. Experiencia de Empleado como estrategia (1:15 h.)

- Qué es Employee Experience
- La Experiencia de Empleado como nuevo factor estratégico y táctica
- La EE como factor diferencial y sus beneficios (facilidad encontrar talento, engagement, Employer branding...)

2. Los pilares de la Experiencia de Empleado (1:15 h.)

- Niveles del índice de madurez del modelo de EE en la Organización
- Employee Journey
- Momentos de la Verdad, Motivaciones, Interacciones, Acciones y Procesos

3. Taller Employee Experience (5h.)

- Principios de diseño del Employee Journey
- Con los ojos de tu Empleado
- Pasos para construir el Employee Journey
- Desarrollo del Employee Journey
- Análisis y utilización del Employee Journey
- Traslación del Employee Journey a tu Organización

Agustí Molías Martínez



Referente en el ámbito de la formación en Gestión de Clientes y Empleados, con una experiencia de más de 20 años en la dirección de programas formativos orientados a la mejora de la Experiencia del Empleado.

Coach Ejecutivo, Mentor de Directivos y Scrum Máster; acompaña a las organizaciones en los procesos de cambio cultural centrados en el empleado como figura clave del cambio.

Actualmente es CEO de Smartcex.

Como formador consigue resultados mediante la movilización de los propios recursos de los participantes, además de proporcionar la motivación, visión y herramientas necesarias para que no sólo los participantes adquieran el conocimiento, sino que también sean capaces de trasladar el cambio a sus organizaciones.

Ha diseñado e implementado proyectos de transformación y del cambio a equipos de reconocidas empresas de diversos sectores, entre los que destacan el retail, alimentación, seguros, salud y energía, entre otros.

Metodología

Learning by doing (aprender haciendo).

Esta metodología implica cometer errores y buscar fórmulas creativas para sacar adelante, en equipo, proyectos reales y de aplicabilidad en el puesto de trabajo. Los participantes trabajarán como si su proyecto fuera su propia empresa, desarrollando y poniendo en práctica los conocimientos, competencias profesionales y las capacidades personales.

Con este sistema se experimentan situaciones reales en las que los asistentes tienen que analizar, implementar y evaluar acciones, poniendo al empleado en el centro, y desde un claro enfoque de liderazgo que implica la toma de decisiones estratégicas. Esta metodología se desarrollará en el taller de cocreación que se realizará, donde los participantes serán tutorizados durante toda la sesión, identificando sus puntos a mejorar e implementando planes de acción que podrán trasladar a su puesto de trabajo.

Horario

Miércoles 12 de diciembre de 2018

9:00 h. Recepción de asistentes

9:10 h. Experiencia del Empleado como estrategia

10:30 h. Desayuno

11:00 h. Los pilares de la Experiencia de Empleado

12:15 h. Taller Employee Experience I

13:45 h. Almuerzo de Trabajo

15:15 h. Taller Employee Experience II

18:45 h. Fin del seminario

Formación Aedipe Catalunya Employee Experience: Trabaja y diseña el Employee Journey Map

Resultados Esperados

- Entender las claves que hacen que una compañía, poniendo al empleado en el centro, mejore sus resultados. Esto se conseguirá mediante el conocimiento de estrategias, estructuras, objetivos y beneficios vinculados a la Experiencia de Empleado.
- Conseguir crear una experiencia de empleado diferencial y homogénea en todos los Touch Points, en los cuales se transmita el valor de una cultura empresarial. Esto se conseguirá analizando y mejorando los procesos de las compañías de modo que mejora la eficiencia y productividad de sus empleados.
- Lograr que los participantes sepan diseñar un Employee Journey, desde un punto de vista innovador y aportando mejoras a los actuales procedimientos.
- Realizar acciones paralelas al Employee Journey, que incidan en el cambio cultural y alineación de objetivos en todas las esferas de la empresa.

Documentación para el alumno

Los participantes, además de conocimientos específicos del área de Employee Experience, se llevarán un entregable en el cual se agrupará todo el contenido a la herramienta clave de la sesión: El Employee Journey Map; el cual incluye la definición y traslación de cómo realizar el correcto arquetipo de empleados, los canales mediante se generan los puntos de contacto, cuáles son los MOT's detectados, y los Planes de Acción que se diseñan con tal de que la experiencia de empleado sea memorable.

Formación Aedipe Catalunya Employee Experience: Trabaja y diseña el Employee Journey Map

Fecha: **miércoles, 12 de diciembre de 2018**

Lugar: **Wekow Diagonal**
Av. Diagonal, 401 2n bis
08008 Barcelona

Horario: **de 9:00 h. a 18:45 h.**

Horas lectivas: **7,5 horas**

Para más información puedes visitar nuestra página web www.aedipecatalunya.com o contactar con nosotros a través del teléfono 934 238 413 o del correo electrónico administracio@aedipecatalunya.com.

Cuota de inscripción

Para formalizar la reserva de plaza es imprescindible abonar la correspondiente cuota de inscripción:

- Asociados **325 €** + 21% IVA
- No Asociados **450 €** + 21% IVA

Cancelaciones

Únicamente se devolverá el importe de la inscripción a aquellas cancelaciones realizadas, al menos, con 48 horas de antelación al inicio del seminario.

Inscripción

Para reservar plaza es necesario enviar el [formulario de inscripción](#) debidamente cumplimentado, adjuntando el comprobante del pago de la cuota de inscripción al correo esdeveniments@aedipecatalunya.com.

Plazas limitadas. La reserva de plaza se realizará por estricto orden de recepción completa de la documentación requerida.

Forma de pago

El pago de la inscripción debe hacerse efectivo a través de cheque nominativo o transferencia bancaria a favor de:

Associació Catalana de Direcció de RRHH

IBAN **ES12 0182 4618 1702 0016 3056**

Indicando en el concepto: SEMINARIO
EMPLOYEE + Nombre y apellidos.

La inscripción incluye

- Asistencia al seminario
- Material
- Documentación
- Desayuno
- Almuerzo de trabajo
- Certificado de asistencia