

Madrid, 22 de marzo de 2021

Para: Titulares de Escuelas Católicas
Directores de centros

EC11870

CONVOCATORIA CURSO ON-LINE: LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CUSTOMER EXPERIENCE)

Estimados amigos:

Continuando con las actividades formativas programadas por el servicio de Calidad, os invitamos a participar en un nuevo curso titulado: **La experiencia del cliente (Customer Experience)**, los días 21 y 22 de abril de 2021.

Serafín Cuenca Echevarría será el encargado de impartirlo. Cuenta con amplia experiencia en el asesoramiento a centros educativos en la aplicación del Modelo EFQM. Es Ingeniero Industrial, Diplomado en Dirección General por el IESE, Formador de Evaluadores de la EFQM y Evaluador del GEA (Global Excellence Award).

El curso se desarrollará en formato *online*, con un horario de **09.30 h. a 12.00 h.** para ambos días.

La experiencia del cliente constituye el principal factor de diferenciación de una organización respecto a otras. Además de que nos permite aumentar las tasas de retención de clientes y su compromiso. Está formada por el conjunto de vivencias que tiene cada persona con una marca u organización (el centro educativo en este caso) a partir de sus diversas interacciones o “puntos de contacto”.

En la complicada situación en que se encuentra el sector educativo concertado y privado en nuestro país, es especialmente necesario para cada centro conseguir diferenciarse de otras ofertas educativas. El carácter propio, las actividades presenciales, deben reflejarse en la percepción de los alumnos y las familias si queremos que se transformen en una ventaja competitiva sostenible para el centro.

Junto a esta circular os adjuntamos un folleto informativo (Doc. Ref.: EC11871).

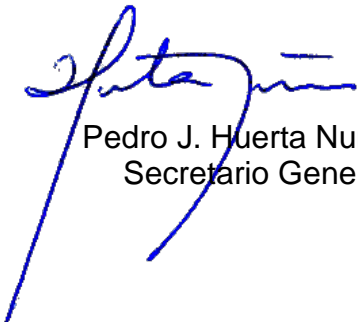
Las inscripciones se formalizarán a través de este [enlace](#) o en el apartado de formación de la página web de Escuelas Católicas <https://www.escuelascaticas.es/formacion/>. Si se elige el pago por transferencia, hay que enviar a calidad@escuelascaticas.es el resguardo bancario de haber efectuado el abono de la matrícula siguiendo las instrucciones del formulario de inscripción.

Las plazas son limitadas, por lo que os sugerimos que se formalice la matrícula lo antes posible. La fecha límite para inscribirse es el **19 de abril de 2021 o hasta agotar las plazas existentes**. Una vez que se haya completado correctamente el formulario con los datos del participante y se haya comprobado el pago de la matrícula, se confirmará definitivamente la inscripción y se enviará un correo electrónico con el enlace para acceder a la formación a través de *Google Meet*.

Para cualquier aclaración podéis contactar con nosotros en el teléfono 91 328 80 00 - 18 (ext. 239) o en el e-mail calidad@escuelascaticas.es.

Os agradecemos la atención prestada y esperamos que esta información sea de vuestro interés.

Un cordial saludo,



Pedro J. Huerta Nuño
Secretario General

Os recordamos que esta información es para vuestro conocimiento exclusivamente, y no está permitida la difusión a terceros ni en redes sociales