

## NOTA INFORMATIVA

---

### Tras el acuerdo alcanzado con SMARTCEX, entidad organizadora del Barcelona Customer Congress

## **EADA Business School lanza un programa centrado en la gestión de la *experiencia del cliente***

**Barcelona, 17 de junio de 2019.** EADA Business School y Smartcex han llegado a un acuerdo de colaboración que supone la puesta en marcha un innovador programa centrado en la denominada experiencia del cliente (*customer experience*), disciplina de gran relevancia para las empresas.

En un entorno como el actual -volátil, incierto, complejo y ambiguo- los profesionales tienen la necesidad y la obligación de adaptarse a nuevos retos y aprovecharlos como oportunidades para crecer. La transformación digital no puede obviar la experiencia del cliente en el uso y consumo de las nuevas tecnologías. Pero no solo es un problema tecnológico sino que también depende del rol de los procesos y de las personas. En este sentido, el programa también incluye la gestión de la experiencia del empleado como factor clave de *engagement* del cliente.

La estructura del programa -en formato *blended (on line y presencial)*- la componen 7 módulos y una sesión final destinada a la presentación de proyectos de *customer experience*.

Smartcex, además de ser socio de EADA Business School, es la entidad organizadora del Barcelona Customer Congress ([www.customercongress.es](http://www.customercongress.es)), que tendrá lugar el próximo 18 de junio y que acogerá a más de 400 profesionales de *customer* y *employee experience*.

#### **Información adicional:**

**Laia Congost:** 93 590 16 03 / 690 23 89 60 (SMARTCEX)

**Carlos Bascones:** 93 415 62 62 / 609 32 33 94 (EADA Business School)

**EADA Business School** fue creada en 1957 por un grupo de empresarios y profesionales como una institución independiente tanto desde el punto de vista ideológico como económico. Además de aparecer en los reconocidos rankings internacionales del Financial Times o The Economist, dispone de la acreditación EQUIS que concede la EFMD (European Foundation for Management Development) así como la AMBA que reconoce la calidad de los programas MBA.