

		MODULO #1	MODULO #2	MODULO #3	MODULO #4	
		8 NOVIEMBRE	14 NOVIEMBRE	28 NOVIEMBRE	12 DICIEMBRE	
		Joan Riera / Ximena Martínez	Nacho Gallardo	Jordi Pla	Joan Riera	
9:30	10:00	Recepción y acreditación	Recepción y acreditación	Recepción y acreditación	Recepción y acreditación	
10:00	10:30	Bienvenida e intro Programa	Bienvenida, resumen y recapitulación	Bienvenida, resumen y recapitulación	Bienvenida, resumen y recapitulación	
10:30	11:00	Presentación participantes y tutores	EL API CLIENTECÉNTRICO			
11:00	11:30	JOAN RIERA: PILOTANDO LA TRANSFORMACIÓN - DIAMANTE -	ITINERARIO DEL CLIENTE MOMENTOS DE LA VERDAD	LA EXPERIENCIA DE CLIENTE	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE	
11:30	12:00	COFFEE BREAK NETWORKING	COFFEE BREAK NETWORKING	COFFEE BREAK NETWORKING	COFFEE BREAK NETWORKING	
12:00	13:30	XIMENA MARTINEZ: LIDERAZGO Y EQUIPO ADA ASSESSMENT	CASO API ASSOCIACIÓ: EL ITINERARIO DEL CLIENTE API	TALLER METAPLAN: LA CUSTOMER EXPERIENCE DEL CLIENTE API	TALLER MAPA DE EMPATIA. CLIENTE PERSONA.	
13:30	14:30	COMIDA NETWORKING	COMIDA NETWORKING	COMIDA NETWORKING	COMIDA NETWORKING	
		MODULO #5	MODULO #6	MODULO #7	MODULO #8	
		10 ENERO	24 ENERO	07 FEBRERO	21 FEBRERO	
		Joan Riera	Jordi Pla	Nacho Gallardo	Joan Riera	
09:30	10:00	Recepción y acreditación	Recepción y acreditación	Recepción y acreditación	Recepción y acreditación	
10:00	10:30	Bienvenida, resumen y recapitulación	Bienvenida, resumen y recapitulación	Bienvenida, resumen y recapitulación	Bienvenida, resumen y recapitulación	
10:30	11:30	TACTICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN	EL MODELO DE NEGOCIO: BMC	DIGITALIZANDO TU CADENA DE VALOR	MESA REDONDA LEER LA TRANSFORMACIÓN COMO OPORTUNIDAD	
11:30	12:00	COFFEE BREAK NETWORKING	COFFEE BREAK NETWORKING	COFFEE BREAK NETWORKING	COFFEE BREAK NETWORKING	
12:00	13:30	EJERCICIO PRÁCTICO TACTICAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN	PREPARACIÓN CASO API ASSOCIACIÓ BMC DISCUSIÓN PLENARIO CASO CADENA VALOR y BMC	HERRAMIENTAS DIGITALES DE COMUNICACIÓN Y RELACIÓN CON CLIENTES	PRESENTACIÓN PLANES DE TRANSFORMACIÓN API	
13:30	14:30	COMIDA NETWORKING	COMIDA NETWORKING	COMIDA NETWORKING	CIERRE, GRADUACIÓN Y BIENVENIDA A ALUMNI	
14:30	15:30					COMIDA NETWORKING