



Curso Online de **Employee Journey Map**

Conozca y aplique esta eficaz herramienta para mejorar la satisfacción del personal y mejorar la experiencia del cliente.



[e]
Iniciativas Empresariales
| estrategias de formación



MANAGER
BUSINESS
SCHOOL

Tel. 900 670 400 - attcliente@iniciativasempresariales.com
www.iniciativasempresariales.com

BARCELONA - BILBAO - MADRID - SEVILLA - VALENCIA - ZARAGOZA

Employee Journey Map

Presentación

El viaje de un empleado dentro de su organización está lleno de momentos que representan los hitos más importantes de su experiencia profesional. Desde el momento en el que alguien interactúa con la web de una compañía considerando la posibilidad de trabajar allí, hasta el momento en el que deja la organización, todo lo que un empleado aprende, hace, ve y siente es parte del *Employee Journey*.

El *Employee Journey Map* es una herramienta que proviene del mundo de la experiencia de usuario que ha sido adaptada al ámbito de los RRHH para ayudar a comprender el conjunto de las experiencias del empleado durante el tiempo que forma parte de la organización. El papel de RRHH será comprenderlo, analizarlo y mejorarlo, de modo que el viaje del empleado esté alineado con las necesidades de sus colaboradores, y al mismo tiempo con la estrategia y cultura de la propia compañía.

Este curso le permitirá conocer las herramientas que ayuden a entender las percepciones, pensamientos y decisiones de los empleados en cada momento clave de su *Employee Journey* y, asimismo, aprovechar los conocimientos del proceso de mapeo para diseñar y ejecutar mejores experiencias que contribuyan a generar un entorno de bienestar emocional y desarrollo personal en sus compañías para, de este modo, obtener mejores resultados.

La Formación E-learning

Con más de 35 años de experiencia en la formación de directivos y profesionales, Iniciativas Empresariales y la Manager Business School presentan sus cursos e-learning. Diseñados por profesionales en activo, expertos en las materias impartidas, son cursos de corta duración y eminentemente prácticos, orientados a ofrecer herramientas de análisis y ejecución de aplicación inmediata en el puesto de trabajo.

Nuestros cursos e-learning dan respuesta a las necesidades formativas de la empresa permitiendo:

- 1 La posibilidad de *escoger* el momento y lugar más adecuado para su formación.
- 2 *Interactuar* con otros estudiantes enriqueciendo la diversidad de visiones y opiniones y su aplicación en situaciones reales.
- 3 *Aumentar sus capacidades* y competencias en el puesto de trabajo en base al estudio de los casos reales planteados en el curso.
- 4 *Trabajar* con los recursos que ofrece el entorno on-line.

Employee Journey Map

Objetivos del curso:

- Conocer cómo los empleados reaccionan emocionalmente a diferentes momentos críticos a lo largo de su experiencia en la organización e impactan de forma significativa en métricas como el compromiso, la rotación o la productividad.
- Medir y analizar el nivel de satisfacción de los empleados en su empresa.
- Conocer el *Employee Journey Map* como una herramienta para identificar los puntos de dolor del empleado a lo largo de su trayectoria profesional.
- Analizar las diferentes fases del viaje del empleado en la organización y cómo abordarlas.
- Poner en valor las experiencias de los trabajadores a lo largo de su ciclo de vida laboral.
- Definir el *Employee Journey Map* de tu empresa a través de HiEx® analizando, desde el punto de vista del empleado, la realidad actual y la realidad deseada.
- Anticiparnos a hitos percibidos como potencialmente negativos por los empleados.

“ Desarrolle plenamente la experiencia del empleado para conseguir trabajadores felices, comprometidos y alineados con los principios y la filosofía de la empresa para, de esta forma, impactar de forma positiva en los clientes”

Dirigido a:

Responsables de RRHH, Marketing, Comercial, Atención al Cliente y, en general, a todas aquellas personas que quieran promover un análisis y auditoría de la experiencia de empleado existente para lograr un excelente servicio para sus clientes.

Employee Journey Map

Estructura y Contenido del curso

El curso tiene una duración de 60 horas lectivas 100% online que se realizan a través de la plataforma e-learning de Iniciativas Empresariales que permite el acceso de forma rápida y fácil a todo el contenido:

Manual de Estudio

8 módulos de formación que contienen el temario que forma parte del curso y que ha sido elaborado por profesionales en activo expertos en la materia.

Material Complementario

En cada uno de los módulos que le ayudará en la comprensión de los temas tratados.

Ejercicios de aprendizaje y pruebas de autoevaluación

para la comprobación práctica de los conocimientos adquiridos.

Bibliografía y enlaces de lectura recomendados para completar la formación.

Metodología 100% E-learning



Aula Virtual *

Permite el acceso a los contenidos del curso desde cualquier dispositivo las 24 horas del día los 7 días de la semana.

En todos nuestros cursos es el alumno quien marca su ritmo de trabajo y estudio en función de sus necesidades y tiempo disponible.



Soporte Docente Personalizado

El alumno tendrá acceso a nuestro equipo docente que le dará soporte a lo largo de todo el curso resolviendo todas las dudas, tanto a nivel de contenidos como cuestiones técnicas y de seguimiento que se le puedan plantear.



* El alumno podrá descargarse la APP Moodle Mobile (disponible gratuitamente en Google Play para Android y la Apple Store para iOS) que le permitirá acceder a la plataforma desde cualquier dispositivo móvil y realizar el curso desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Contenido del Curso

MÓDULO 1. El valor de la experiencia

6 horas

El significado del trabajo en la percepción individual y colectiva implica más que la mera satisfacción de las necesidades materiales. El empleo, o la falta de éste, conforman la visión que tenemos de nosotros mismos y la que tenemos de los demás. Condiciona nuestra interacción social, orienta nuestros criterios de pertenencia y afecta a nuestra visión del mundo.

Gestionar RRHH es, en buena medida, manejar esa experiencia que tan intensa y continuamente afecta a las personas.

1.1. El valor de la experiencia para el empleado:

- 1.1.1. El sentido psicológico y emocional del trabajo.
- 1.1.2. Motivación y satisfacción laboral.
- 1.1.3. Factores intrínsecos de motivación.

1.2. El valor de la experiencia para la organización:

- 1.2.1. Motivación y desempeño.
- 1.2.2. Motivación y compromiso.
- 1.2.3. La experiencia del empleado genera compromiso.
- 1.2.4. El coste de la rotación.
- 1.2.5. Índice ENPS.
- 1.2.6. Correlación ENPS – NPS – Cuenta de Resultados.

MÓDULO 2. El viaje del empleado

8 horas

El *Employee Journey Map* permite conocer cuáles son los puntos de contacto decisivos entre empleado y empresa que van a determinar, en mayor o menor medida, su satisfacción y bienestar dentro de la misma. Comprende aspectos previos incluso a la incorporación del empleado a la organización.

2.1. ¿Qué es el *Journey Map*?

- 2.1.1. Estructura del mapa de viaje emocional del empleado.
- 2.1.2. Momentos de la verdad y micromomentos.
- 2.1.3. Las relaciones se construyen.
- 2.1.4. Una guía para generar experiencias diferenciadoras.

2.2. El método HiEx®:

- 2.2.1. Una herramienta práctica para mejorar el *Employee Journey*:
 - 2.2.1.1. Alcance del proceso.

- 2.2.1.2. Equipo de trabajo.
- 2.2.1.3. Comunicación del objetivo.
- 2.2.2. De la realidad actual a la realidad deseada:
 - 2.2.2.1. El escenario actual.
 - 2.2.2.2. El escenario deseado.
 - 2.2.2.3. Plan de acción.
- 2.2.3. Los beneficios de HiEx®.

MÓDULO 3. Atracción

6 horas

El Employer Branding alude, tanto al proceso como al resultado por el que las empresas construyen su reputación como destino laboral, realizando una propuesta de valor tanto para los trabajadores como para los candidatos.

Supone una traslación de los conceptos y estrategias tradicionales del marketing al ámbito de los RRHH, construyendo una marca que posicione a la empresa como un lugar atractivo para trabajar e identificando a los trabajadores actuales o potenciales con el público objetivo al que se pretende atraer, retener y vincular.

3.1. El Employer Branding:

- 3.1.1. Gestión de marca y propuesta de valor al empleado.
- 3.1.2. La marca empleadora como elemento diferenciador.
- 3.1.3. La marca empleadora más allá de los RRHH.
- 3.1.4. Marca empleadora y redes sociales.

3.2. La experiencia de candidato:

- 3.2.1. Un cambio de paradigma para el candidato.
- 3.2.2. El reclutamiento: ¿qué vemos en las ofertas?
- 3.2.3. El proceso de selección:
 - 3.2.3.1. El primer contacto.
 - 3.2.3.2. El momento de la entrevista.
 - 3.2.3.3. Técnicas de selección diferenciadoras.
- 3.2.4. La importancia de la percepción del candidato rechazado.

MÓDULO 4. Acogida

8 horas

Después de la captación y selección de un nuevo integrante en la empresa llega la siguiente fase del viaje: su incorporación.

Un plan de onboarding organizado y que tenga en consideración las fases de adaptación y los elementos clave, harán que la compañía sume un buen tanto en el *Employee Journey* de la nueva incorporación.

- 4.1. El Onboarding: “bienvenido a bordo”.
- 4.2. La planificación del proceso de acogida:
 - 4.2.1. La fase transversal:
 - 4.2.1.1. Preparación de la incorporación.
 - 4.2.1.2. Bienvenida.
 - 4.2.2. La fase específica.
 - 4.2.3. Seguimiento:
 - 4.2.3.1. Seguimiento de onboarding.
 - 4.2.3.2. Seguimiento de adaptación al puesto.
- 4.3. Los roles implicados:
 - 4.3.1. El papel de RRHH.
 - 4.3.2. El papel de la Dirección.
 - 4.3.3. El papel del equipo.
- 4.4. Alineación con la cultura y estrategia:
 - 4.4.1. Experiencias que construyen competencias desde el primer día.

MÓDULO 5. Desarrollo

8 horas

Las capacidades de los trabajadores cambian con el tiempo transcurrido en la empresa. El empleado adquiere experiencia, formación, destrezas y un mayor conocimiento en general sobre su puesto y sobre la organización.

Al mismo tiempo, también lo hacen sus expectativas. En la medida en que unos objetivos se alcanzan, otros ocupan su lugar como metas a las que aspirar.

- 5.1. La importancia del trabajo como espacio de desarrollo para el individuo:
 - 5.1.1. Crecimiento profesional.
 - 5.1.2. Función socializadora.
 - 5.1.3. El trabajo como desarrollo personal.
- 5.2. La gestión del desarrollo profesional:
 - 5.2.1. Etapas en la evolución profesional del individuo.

- 5.2.2. Vías de desarrollo profesional.
- 5.2.3. Herramientas generales de desarrollo profesional.
- 5.2.4. Identificar el potencial de desarrollo.
- 5.2.5. La entrevista de motivación y desempeño.
- 5.2.6. El plan de carrera.
- 5.2.7. Comunicación y retroalimentación.

MÓDULO 6. Consolidación y bienestar

8 horas

El bienestar emocional en el ámbito laboral es uno de los mayores retos a los que se enfrentan las empresas en sus políticas de RRHH. Cuidar el bienestar emocional de los trabajadores se ha convertido en una necesidad para la mayoría de las empresas en la medida en que, sin el mismo, difícilmente podremos construir una organización eficaz.

- 6.1. Consolidación:**
 - 6.1.1. Consolidación o estancamiento.
 - 6.1.2. Progresión de carrera no jerárquica.
 - 6.1.3. El valor de la experiencia: mentorizaje.
- 6.2. Bienestar emocional.**
- 6.3. Factores psicosociales de riesgo.**
- 6.4. Principales riesgos psicosociales:**
 - 6.4.1. Estrés.
 - 6.4.2. Violencia laboral.
 - 6.4.3. Acoso laboral.
 - 6.4.4. Acoso sexual.
 - 6.4.5. Burnout o desgaste profesional.
- 6.5. Herramientas de medición.**
- 6.6. Gestión de factores de riesgo psicosocial.**
- 6.7. Organizaciones saludables.**

MÓDULO 7. Cambio

8 horas

Las empresas actuales se encuentran inmersas en un proceso constante de cambio que implica tener que preparar a las personas para aceptar el mismo y adaptarse de la forma más efectiva posible. Con una planificación rigurosa y cuidada y el apoyo adecuado por parte de los líderes, las organizaciones pueden ayudar a sus equipos a adaptarse al cambio con el objetivo de mejorar y seguir desarrollando su ventaja competitiva.

7.1. Gestionar talento en un entorno VUCA:

- 7.1.1. Entorno VUCA y realidades empresariales cambiantes.
- 7.1.2. Lo que está pasando: situación de las personas en la empresa actual.
- 7.1.3. Personas y transformación digital.

7.2. El proceso de cambio:

- 7.2.1. La curva del cambio:
 - 7.2.1.1. Fase de negación.
 - 7.2.1.2. Fase de resistencia.
 - 7.2.1.3. Fase de exploración.
 - 7.2.1.4. Fase de aceptación.
- 7.2.2. El liderazgo del cambio:
 - 7.2.2.1. Una herramienta para liderar: el relato del cambio.
- 7.2.3. Los beneficios de la gestión del cambio.

MÓDULO 8. Salida

8 horas

8.1. Salida voluntaria: pérdida y oportunidad

- 8.1.1. Los motivos.
- 8.1.2. La entrevista de salida: el mejor feedback despilfarrado.

8.2. Despido:

- 8.2.1. Gestión del despido.
- 8.2.2. Comunicación al resto de la organización.

8.3. Outplacement:

- 8.3.1. Ventajas:
 - 8.3.1.1. Para el trabajador.
 - 8.3.1.2. Para la empresa.
- 8.3.2. Procedimiento.
- 8.3.3. Peligros y carencias del outplacement.

Employee Journey Map

Autor



Pablo López

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales. Certificado en coaching individual y de equipos con la International Coach Community con amplia experiencia como coach ejecutivo en procesos individuales de Directivos y Mandos Intermedios.

Titulación

Una vez finalizado el curso el alumno recibirá el diploma que acreditará el haber superado de forma satisfactoria todas las pruebas propuestas en el mismo.

