

#People Experience

PEOPLE EXPERIENCE

HR JOURNEY MAP &
INDICADORES

GNmas

PEOPLE EXPERIENCE PROPUESTA DEL TALLER



¿Cómo pasar de una
Gestión Tradicional a una
**Gestión de Experiencia del
colaborador/a?**



Te invitamos a descubrir el
HR Journey Map, sus
touchpoints y cómo se
mide la Experiencia de
manera ágil, dinámica y
con indicadores clave.



Trabajaremos con autores
como Jacob Morgan, Casos
del Mercado y con la
Metodología comprobada
de GNmas.



TEMAS QUE ESTAREMOS RECORRIENDO

CLASE.1

PEOPLE EXPERIENCE & JOURNEY MAP: PRIMER APPROACH

- Evolución hacia EX – perspectiva de Jacob Morgan
- Qué es el viaje del colaborador/a
- Los Pasos del viaje
- Los Touchpoints del viaje
- Los 3 Momentos de Verdad | Gains & Puntos de dolor del viaje

CLASE.2

JOURNEY STEP: UNA MANERA DE HACERLO...

- Experiencia Significativas: Propósito y Experiencia – *Dave Ulrich*
- Cómo identificar, diseñar y priorizar los puntos de contacto desde la mirada del colaborador/a (Ej. On boarding)
- Qué es una proto-persona y cómo se relaciona con el Journey Step
- Cómo medir mi gestión con indicadores clave

CLASE.3

ENCUESTA EXPERIENCIA CON LA ORGANIZACIÓN y MI ÁREA

- Diseño de la encuesta de medición EX
- Identificación de puntos de contacto de la EXperiencia con Mi Organización
- Experiencia con Mi área – touch points
- Preguntas de clasificaciones con mirada en Arquetipos

CLASE.4

MEDICIÓN EX: CÓMO LEO LOS INDICADORES EX

- Dashboard e interpretación de indicadores: eNPS + Satisfacción + Effort + Touchpoints
- Analytics: eNPS+s® Correlaciones, eNPSxPermanencia
- Ranking- Benchmark indicadores

PEOPLE EXPERIENCE

PROPUESTA

INICIO 8 DE SEPTIEMBRE

MODALIDAD

VIRTUAL
VÍA ZOOM



SEPTIEMBRE

TODOS LOS JUEVES

4 ENCUENTROS

8, 15, 22, 29 DE SEP

HORARIOS LATAM

ARG | De 8 a 10pm

CHILE - BOL | De 7 a 9pm

PERÚ-COL-ECU | De 6 a 8pm

MEX - C.RICA - SAL | De 5 a 7pm

ACTIVIDAD ARANCELADA

CONSULTAR PASES CORPORATIVOS O PROGRAMAS IN COMPANYY

SE ENTREGA CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN

COORDINACIÓN Y DICTADO DEL TALLER



LUCILA GIORDANO FIORUCCI

Consultora GNmas / Employee
Experience | Coach | Your Growth
Space Founder

