

#People Experience

PEOPLE EXPERIENCE

HR JOURNEY MAP &
INDICADORES

Abril 2023

EDICIÓN 8

Septiembre 2023

EDICIÓN 9

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

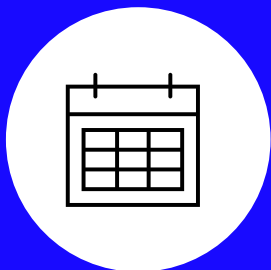
PEOPLE EXPERIENCE

4 ENCUENTROS DE 2HS | Total 8hs



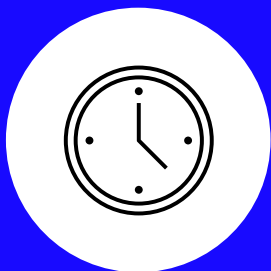
Modalidad Virtual

- Clases vía zoom en vivo



4 encuentros de 2hs

- Inicio primera semana
- 1 vez por semana



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



LAS CLASES
QUEDAN GRABADAS



ENTREGAMOS
CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN

COORDINACIÓN Y DICTADO DEL TALLER



LUCILA GIORDANO FIORUCCI

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



LAS CLASES VIRTUALES
QUEDAN GRABADAS



ENTREGAMOS
CERTIFICADO DE PARTICIPACIÓN