

III Jornadas Técnicas de Orientación Profesional  
**PARA EL EMPLEO Y EL EMPRENDIMIENTO**  
EN CASTILLA Y LEÓN

TRANSITANDO HACIA EL EMPLEO

# ORIENTAR DESDE LA PERSPECTIVA DEL CLIENTE



**¿Qué pasaría si...?**



# Customer Experience (CX)/ Experiencia de Cliente

# ¿Qué es?

Metodología que entiende a la persona como “cliente” en lugar de usuario, dándole protagonismo y centrándose en su experiencia al recibir un servicio (de orientación laboral, emprendimiento...).

Es la satisfacción y el beneficio que se deja en cada interacción.

Se basa en las **emociones y sensaciones** que tienen los clientes una vez transitan por los servicios.

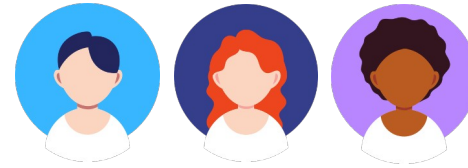


## ¿Qué beneficios tiene?

- Conocer las **necesidades**, **preocupaciones** y **expectativas** de las personas que consumen un producto o servicio.
- **Categorizar** a los **tipos de clientes** y aquello que se les ofrece en base a sus preocupaciones, necesidades y expectativas, en lugar de datos que no aportan valor (como la edad o el género).
- Detectar cuáles son los **momentos** por los que pasa el cliente cuando consume un producto/servicio.
- Detectar cuáles son los **puntos de dolor** para poder mejorar.
- **Generar modelos adaptados** a los tipos de clientes detectados.

## CONCEPTOS IMPORTANTES

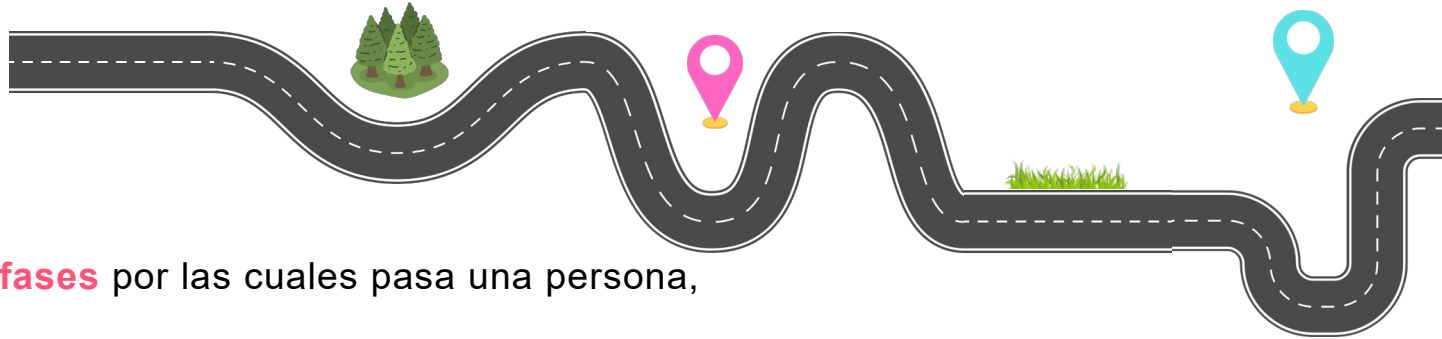
### ARQUETIPO



Personaje **modelo** que representa a un grupos de clientes a partir de las motivaciones, necesidades, comportamientos y estilos de vida comunes.

# Customer Experience (CX)/ Experiencia de Cliente

## PASILLO



Representa las diferentes **fases** por las cuales pasa una persona, al recibir un servicio.

Ayuda a visualizar los momentos por los que pasa el cliente, desde el inicio de su interacción con el servicio hasta el final.



### Momento de la verdad o clave:

momento que la persona percibe como importante, cuyo contenido es imprescindible y determinante para el pasillo.



### Momento de dolor:

momento en el que se generan emociones especialmente negativas para la persona.

Servicio Garantizado según Cartera Común (RD 438/2024)	Momento del Pasillo
<b>Artículo 12. Elaboración de un perfil individualizado</b>	M1. Me entrevistan para conocer mi perfil
<b>Artículo 12. Elaboración de un perfil individualizado</b>	M2. Actualizo mis datos de la demanda de empleo
<b>Artículo 12. Elaboración de un perfil individualizado</b>	M3. Identifico cuáles son mis fortalezas y debilidades
<b>Artículo 14. Itinerario o plan personalizado</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>14.7. Fase de formulación o reformulación de objetivos profesionales.</li> </ul>	M4. Identifico mi objetivo profesional
<b>Artículo 13. Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>13.3.c. Asesoramiento en la aplicación de técnicas para la búsqueda activa de empleo.</li> </ul>	M5. Obtengo herramientas para mejorar en la búsqueda de empleo
<b>Artículo 13. Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>13.3.a. Asesoramiento técnico sobre situación del mercado de trabajo, perfiles profesionales que requieren las empresas, programas o actuaciones de políticas activas de empleo y servicios del Sistema Nacional de Empleo.</li> </ul>	M6. Me ayudan a conocer el mercado laboral y las necesidades del sector laboral que me interesa

## Servicio Garantizado según Cartera Común (RD 438/2024)

## Momento del Pasillo

### Artículo 13. Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada

- 13.3.d. Asesoramiento y apoyo técnico para la definición del currículum, que reflejará el perfil de la persona asesorada en términos de competencias.

M7. Aprendo a elaborar un CV adaptado al sector que me interesa

### Artículo 13. Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada

- 13.2. La tutorización permitirá identificar a la persona profesional que acompañará a la persona demandante de empleo, en la recepción de servicios que en mayor medida fomenten su empleabilidad.

M8. Realizo talleres para mejorar mi empleabilidad y mis habilidades socioprofesionales

### Artículo 14. Itinerario o plan personalizado

M9. Defino cuáles son los pasos a seguir para alcanzar mi objetivo profesional

### Artículo 13. Tutorización individual, asesoramiento continuado y atención personalizada

- 13.2. La tutorización permitirá identificar a la persona profesional que acompañará a la persona demandante de empleo, en la recepción de servicios que en mayor medida fomenten su empleabilidad.

M10. Realizo tutorías de seguimiento para comprobar mi avance



Servicio Garantizado según Cartera Común (RD 438/2024)	Momento del Pasillo
<p><b>Artículo 30. Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento</b></p> <p>a) Información y orientación sobre el proceso de emprender.</p> <p>b) Preparación para el emprendimiento colectivo, para proyectos de más de una persona usuaria.</p> <p>c) Análisis de la idea y visión de negocio, del modelo de negocio, y del plan económico y financiero.</p>	<p>M1. Acudo a mi primera sesión de asesoramiento.</p> <p>M2. Recibo asesoramiento sobre mi plan de empresa.</p>
<p><b>Artículo 31. Fomento de la economía social</b></p> <p>a) Información y orientación sobre el proceso de emprender.</p> <p>b) Preparación para el emprendimiento colectivo, para proyectos de economía social.</p> <p>c) Análisis de la idea y visión de negocio, del modelo de negocio, y del plan económico y financiero.</p>	<p>M3. Recibo asesoramiento sobre economía social.</p>
<p><b>Artículo 32. Dinamización del desarrollo económico local</b></p>	<p>(Momento no se contemplado en el journey map)</p>
<p><b>Artículo 33. Asesoramiento sobre ayudas a las iniciativas emprendedoras y de autoempleo</b></p> <p>a) Analizar las necesidades de la persona usuaria para identificar la información requerida.</p> <p>b) Dar respuesta a la persona usuaria, presencial y/o telemáticamente, sobre la información requerida, ofreciendo apoyo a la tramitación de las ayudas si lo solicita.</p>	<p>M4. Recibo asesoramiento sobre ayudas y financiación.</p>

## Servicio Garantizado según Cartera Común (RD 438/2024)

## Momento del Pasillo

### Artículo 34. Asesoramiento sobre incentivos y medidas disponibles para el fomento de la contratación

- a) Analizar las necesidades de la persona usuaria para identificar la información requerida.
- b) Dar respuesta a la persona usuaria, presencial y/o telemáticamente, sobre la información requerida, ofreciendo apoyo a la tramitación de los incentivos a la contratación.

M5. Recibo asesoramiento sobre ayudas a la contratación.

(No se recoge en la Cartera Común de Servicios Garantizados 2024)

M6. Realizo mi alta de autónomo o no

### Artículo 30. Asesoramiento para el autoempleo y el emprendimiento

- a) Información y orientación sobre el proceso de emprender.
- b) Preparación para el emprendimiento colectivo, para proyectos de más de una persona usuaria.
- c) Análisis de la idea y visión de negocio, del modelo de negocio, y del plan económico y financiero.

M7. Recibo acompañamiento empresarial (si estoy de alta)

# DINÁMICA

Y ahora practiquemos con CX...



# Customer Experience (CX)/ Experiencia de Cliente

**Descubre más en:**



**[www.COECanarias.es](http://www.COECanarias.es)**