

ACADEMIA CX

# Tu camino hacia la excelencia en Experiencia del Cliente.

WOW! CUSTOMER EXPERIENCE

## Contexto Actual

En el entorno empresarial actual, donde las expectativas de los clientes evolucionan a un ritmo sin precedentes, la capacidad de ofrecer **experiencias excepcionales** no es simplemente un valor añadido - es un imperativo estratégico para la supervivencia y el crecimiento. La diferenciación a través del producto o precio ya no es suficiente; las organizaciones que prosperan son **aquellas que han dominado la disciplina Experiencia del Cliente.**

Este programa integral está diseñado para **empoderar a los equipos** con las herramientas y conocimientos necesarios para **liderar** la transformación en Experiencia de Cliente, convirtiendo cada interacción en una **oportunidad para construir lealtad y generar valor sostenible.**



# Objetivos del Programa

Al completar esta certificación, los participantes podrán:

- Desarrollar una **comprensión profunda** de los principios fundamentales de CX y su impacto en el negocio.

- Implementar metodologías probadas para la **recolección y análisis de la voz del cliente**.

- **Crear y ejecutar estrategias de CX** alineadas con los objetivos del negocio.

- Dominar las herramientas esenciales para **mapear, medir y mejorar la experiencia del cliente**.

- Diseñar experiencias innovadoras utilizando **frameworks de Design Thinking**.

- **Medir y demostrar el ROI** de las iniciativas de experiencia del cliente



- Liderar la transformación cultural hacia una **organización centrada en el cliente**.

- Gestionar equipos orientados a la **excelencia en el servicio**.

# Programa Completo | 6 Niveles Transformadores

- **NIVEL 1:** Sensibilización en Experiencia de Cliente *(4-6 horas)*
- **NIVEL 2:** Implementación de Herramientas CX *(4-6 horas)*
- **NIVEL 3:** Programa VOC *(4-6 horas)*
- **NIVEL 4:** Diseño Estratégico de Experiencia *(9 horas)*
- **NIVEL 5:** Cultura de Experiencia *(4-6 horas)*
- **NIVEL 6:** Fundamentos de IA aplicados al CX *(4-6 horas)*

PROGRAMA COMPLETO - 6 NIVELES TRANSFORMADORES

# NIVEL 1: Sensibilización en Experiencia de Cliente

*(4-6 horas)*

## > Objetivo

Desarrollar una **comprensión profunda** de los fundamentos de CX y su **impacto directo** en los resultados del negocio. Establecer las bases para una mentalidad centrada en el cliente.

## > Contenido

- Fundamentos del servicio y CX
- Desarrollo de empatía y escucha activa
- Manejo efectivo de situaciones complejas
- Workshop práctico de Customer centricity

## > Resultados esperados

Los participantes podrán **identificar momentos clave** en la experiencia del cliente, desarrollar habilidades de escucha activa y empática, y aplicar **técnicas efectivas** para la gestión de situaciones desafiantes.



PROGRAMA COMPLETO - 6 NIVELES TRANSFORMADORES

## NIVEL 2: Implementación de Herramientas CX

(4-6 horas)



### > Objetivo

Dominar las herramientas fundamentales para el **análisis y mejora** de la experiencia del cliente, desarrollando **capacidades prácticas** de implementación.

### > Contenido

- Customer Journey Mapping
- Service Blueprint
- Arquetipos de cliente
- Mapas de empatía
- Taller práctico de implementación

### > Resultados esperados

Los participantes serán capaces de **crear y utilizar** efectivamente las principales herramientas de CX, mapear journeys completos y diseñar blueprints de servicio **aplicables a su organización.**

PROGRAMA COMPLETO - 6 NIVELES TRANSFORMADORES

## NIVEL 3: Programa VOC

(4-6 horas)



### > Objetivo

Aprender a diseñar e implementar programas efectivos de Voz del Cliente que generen **insights accionables para la mejora continua.**

### > Contenido

- Diseño e implementación de programas VOC
- Metodología de medición y análisis
- Gestión de KPIs de experiencia
- Activación de insights

### > Resultados esperados

Los participantes podrán diseñar programas VOC completos, establecer **métricas relevantes** y convertir el feedback en **acciones concretas de mejora.**

PROGRAMA COMPLETO - 6 NIVELES TRANSFORMADORES

## NIVEL 4: Diseño Estratégico de Experiencia

(9 horas)



### > Objetivo

Desarrollar capacidades avanzadas en el diseño de experiencias innovadoras utilizando **metodologías de Design Thinking y Human-Centered Design**.

### > Contenido

- Design Thinking aplicado a CX
- Metodologías de innovación centrada en humanos
- Proceso completo de diseño de experiencias
- Workshops prácticos de ideación y prototipado

### > Resultados esperados

Los participantes serán capaces de **liderar procesos** de innovación en CX, diseñar experiencias diferenciadas y **gestionar proyectos de transformación de servicios**.

PROGRAMA COMPLETO - 6 NIVELES TRANSFORMADORES

## NIVEL 5: Cultura de Experiencia

(4-6 horas)



### > Objetivo

Adquirir las competencias necesarias para liderar la **transformación cultural** hacia una organización verdaderamente centrada en el cliente.

### > Contenido

- Transformación cultural hacia Customer centricity
- Liderazgo transformador
- Gestión del cambio organizacional
- Implementación de cultura CX

### > Resultados esperados

Los participantes desarrollarán las habilidades necesarias para **impulsar** el cambio cultural, gestionar la resistencia y crear un ambiente organizacional que **priorice la experiencia del cliente**.

PROGRAMA COMPLETO - 6 NIVELES TRANSFORMADORES

## NIVEL 6: Fundamento de IA aplicados al CX

(4-6 horas)



### > Objetivo

**Desarrollar** las competencias fundamentales para implementar y aprovechar la Inteligencia Artificial en la **optimización** de la Experiencia del Cliente, comprendiendo sus bases técnicas y aplicaciones prácticas.

### > Contenido

- Fundamentos y conceptos clave de la IA en CX
- Implementación de modelos LLM y Prompt Engineering
- Análisis comparativo de modelos de IA
- Diseño de arquetipos de cliente basados en IA
- Análisis avanzado de sentimiento y codificación temática
- Resultados esperados

### > Resultados esperados

Los participantes adquirirán los conocimientos y habilidades necesarias para **identificar oportunidades** de implementación de IA en CX, **diseñar arquetipos** de cliente utilizando IA y extraer **insights valiosos** a partir del análisis de datos cualitativos, permitiéndoles **potenciar la toma de decisiones basada en datos**.

## Beneficios exclusivos:



- Sesiones virtuales en vivo e interactivas
- Grupos reducidos de máximo 25 participantes
- Casos prácticos de tu industria
- Material complementario descargable
- Diploma de certificación oficial
- Acceso a comunidad de profesionales CX

## Modalidad In Company:



- Contenido adaptado a tu vertical de negocio
- Ejemplos específicos de tu industria
- Trabajo sobre casos reales de tu empresa
- 25 horas totales de formación
- Examen final para certificación

## Material complementario incluido:



- Guías especializadas en CX
- Plantillas de trabajo descargables
- Papers de investigación
- Recursos exclusivos de implementación

## → Por qué elegirnos:

- Experiencia Personalizada.
- Trabajamos mano a mano con tu equipo, entendiendo sus desafíos específicos y objetivos estratégicos.
- Ofrecemos capacitación totalmente adaptada a tu empresa, alineando el contenido con tus objetivos de negocio.
- Desarrollamos casos de estudio y ejemplos basados en tu sector y problemáticas reales.
- Nuestros expertos realizan sesiones de inmersión previas para comprender tu cultura organizacional y contexto específico.
- Metodología Transformadora.
- Combinamos teoría con práctica intensiva.
- Utilizamos técnicas de aprendizaje experiencial que garantizan la retención y aplicación del conocimiento.
- Implementamos dinámicas de grupo que fomentan la colaboración entre áreas.
- Facilitamos workshops prácticos donde los participantes resuelven desafíos reales de su organización.
- Enfoque Innovador de Aprendizaje.
- Sesiones interactivas que mantienen alto el nivel de engagement.
- Metodología "*learning by doing*" con ejercicios prácticos en cada módulo.
- Espacios de reflexión y debate para profundizar conceptos.
- Herramientas digitales colaborativas para potenciar el aprendizaje.

# wow!

CUSTOMER EXPERIENCE

Conectamos Experiencias, Creamos realidades

¿QUIERES LLEVAR LA EXPERIENCIA DE  
TUS CLIENTES AL SIGUIENTE NIVEL?

**Escanea el código QR** y descubre más sobre  
nuestra Academia CX en WhatsApp.

*¡Te acompañamos en cada paso de tu formación!*

