

ACADEMIA CX

# Workshop Programa VOC

WOW! CUSTOMER EXPERIENCE

## Contexto Actual

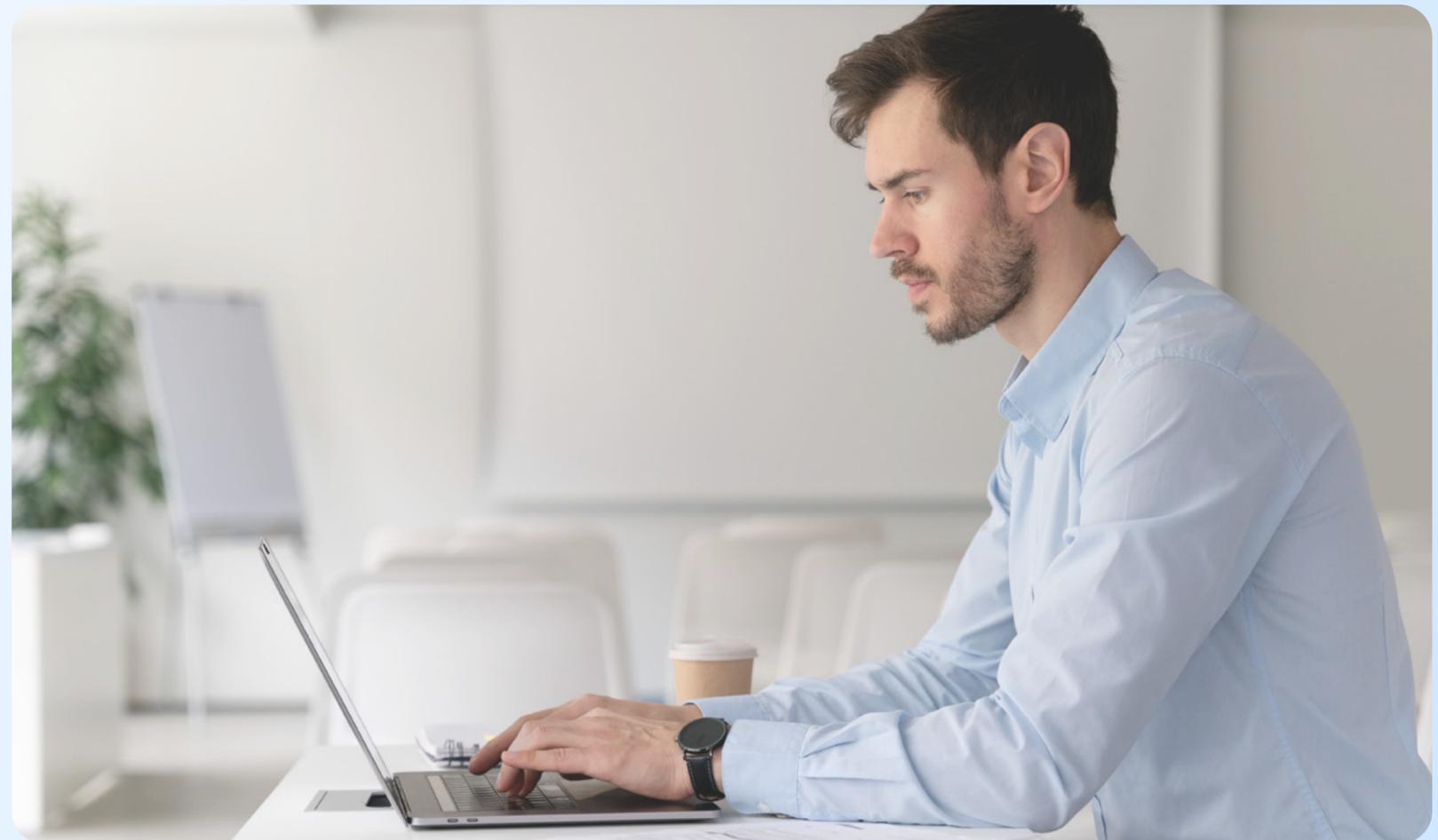
En el entorno empresarial actual, donde las expectativas de los clientes evolucionan a un ritmo sin precedentes, la capacidad de **ofrecer experiencias excepcionales** no es simplemente un **valor añadido** - es un imperativo estratégico para la supervivencia y el crecimiento. *Las organizaciones que dominan la disciplina de Experiencia del Cliente son las que prosperan, diferenciándose más allá del producto o el precio.*



# Objetivos del Programa

*Al completar esta certificación, los participantes podrán:*

- Aprender a diseñar e implementar **programas efectivos de Voz del Cliente** que generen insights accionables para la mejora continua.
- Los participantes podrán **diseñar programas VOC completos**, establecer métricas relevantes y convertir el feedback en acciones concretas de mejora.



# Contenido del Workshop | *(5 horas en total)*

**CLASE 1:** *(2,5 horas)*

**CLASE 2:** *(2,5 horas)*

CONTENIDO DEL WORKSHOP (5 HORAS EN TOTAL)

## CLASE 1 *(2,5 horas)*

### > Contenido

- Diseño e implementación del Programa VOC.
- ¿Por dónde empiezo a implementar mi Programa VOC.
- Mapeo ¿Cuáles son los puntos de contacto que tengo que medir?
- Construyendo el mapa de interacciones.
- Diseño del instrumento de medición.

CONTENIDO DEL WORKSHOP (5 HORAS EN TOTAL)

## CLASE 2 *(2,5 horas)*

### > Contenido

- Journey de las métricas en Customer Service
- Tipo de mediciones
- Lo que piensa
- Lo que hace
- Análisis entre KPI Piensa y Kpi Hace
- Casos reales / Bench
- Taller práctico



## 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!*

