

Certificación Internacional

CX Gestión de **experiencia** del Usuario

Módulo Online | Inicio: Septiembre del 2024



Doble titulación:

AMDAR
Asociación Marketing
Digital Argentina

 **TECHPRO**
ACADEMY

Porqué este programa es importante??

Hablar de Experiencia del Usuario, es hablar de innovación y sostenibilidad de los negocios ya que toda mejora o diferenciación que se haga en los servicios y productos que ofrezcamos a partir de lo que nuestros clientes nos están diciendo, es lo que permitirá el crecimiento sostenido de nuestra empresa u organización. Hoy más que nunca, las empresas necesitan conocer a su cliente y ofrecerle experiencias que lo enamoren, para que no sólo le sea fiel, sino que además lo recomiende a sus conocidos.

Gestionar la experiencia de cliente consiste en desarrollar las habilidades, procesos, políticas y estándares que permiten que el cliente no solo obtenga lo que vino a buscar, sino que además se ENAMORE de nosotros y se convierta en un evangelizador de nuestra marca.

A partir de la presentación del modelo promovido por la CXPA (Customer Experience Professionals Association) presentaremos cuáles son las 6 dimensiones que debemos gestionar para que la experiencia que brindemos a nuestros clientes se convierta en una verdadera ventaja competitiva de nuestro negocio.

Durante este curso revisaremos las técnicas y herramientas fundamentales para poder recopilar información acerca de las necesidades, gustos y preferencias de nuestros clientes y luego diseñar la experiencia que vamos a ofrecer. De ese modo, podremos gestionar la experiencia que queremos brindarles a la vez que implementamos procesos más eficientes y obtenemos insights para seguir innovando.





Beneficios

1

Innovación y Crecimiento:

Aprende a diseñar estrategias innovadoras que impulsan el crecimiento y la competitividad empresarial.

2

Satisfacción del Cliente:

Mejora la lealtad y satisfacción del cliente mediante técnicas avanzadas de CX.

3

Ventaja Competitiva:

Desarrolla una ventaja sobre los competidores implementando prácticas efectivas de experiencia del cliente.

4

Oportunidades y Avance Profesional:

Abre puertas a roles avanzados al adquirir habilidades de CX,, asegurando oportunidades laborales y un progreso profesional destacado en el mercado.

5

Red de Contactos:

Conéctate con expertos y profesionales del sector, ampliando tu red y oportunidades laborales.

Objetivos del curso

- Conocer las 6 dimensiones para la implementación de un Programa de CX
- Conocer y aplicar a casos prácticos, técnicas y herramientas de la disciplina
- Desarrollar y promover la visión Customer Centric en los participantes
- Conocer el Nivel de Madurez en CX de la organización
- Obtener los primeros lineamientos para poder avanzar en una Estrategia de CX
- Conocer ejemplos de otras industrias comparables.

Consideraciones adicionales

Todas las reuniones contarán con dinámicas que promuevan la participación de la audiencia y la aplicación a casos prácticos

Para las actividades utilizamos Mentimeter, Kahoot y la plataforma MIRO donde luego se dejará a disposición todo el material trabajado durante los encuentros y otros materiales de lectura complementaria sugerida.

Certificación de asistencia y aprendizaje

Todos los programas cuentan con una certificación de asistencia que será otorgada a aquellas personas que hayan asistido al 75% de los encuentros. En caso que opten, además, por contar con la certificación del aprendizaje, ésta puede ser a partir de un multiple choice con 30 preguntas sobre los contenidos vistos durante el programa y/o la realización de un trabajo final aplicando dichos contenidos.

Contenido

Cada encuentro tendrá un abordaje teórico-práctico de las diferentes dimensiones de la disciplina. Durante la primera mitad del encuentro se transmitirán conceptos teóricos y la segunda mitad se utilizará para llevar a la práctica dichos conceptos.

A continuación, se detallan los lineamientos generales de cada encuentro:

Reunión 1: Introducción a CX.

Introducción general al concepto de economía de la experiencia. Evolución histórica y cambio de mindset. Las 5 métricas claves del CX y su impacto en el negocio. Modelo de CX en 6 dimensiones.

Reunión 2: Dimensión de la Estrategia.

Business Model Canvas. La importancia del Propósito para la definición del Modelo. Procesos claves de la dimensión “Estrategia”. Guías de Experiencia

Práctica: Diseño del Business Model Canvas de la organización.

Reunión 3: Dimensión del Conocimiento del Cliente

Proceso para el entendimiento del cliente. La Voz del Cliente: captura de información, análisis y documentación. Segmentación tradicional vs Arquetipos. Perfil de cliente y propuesta de valor. Diseño de Personas (Arquetipos). Aplicación a casos prácticos de la organización.

Práctica: Diseño de Arquetipos

Reunión 4: Dimensión del Diseño de la Experiencia

Proceso de Design Thinking. Customer Journey, la herramienta para empatizar y conocer el viaje de nuestro cliente. Valoración de Atributos y Momentos. Puntos de contacto. Momentos de la verdad y puntos de dolor

Práctica: Elaboración de un Customer Journey a alto nivel

Contenido

Reunión 5: Dimensión del Diseño de Experiencia

Service Blueprint: los procesos detrás de la Experiencia. Cómo integrar el Customer Journey y el Service Blueprint. Aplicación a casos prácticos de la organización.

Práctica: Elaboración de un Service Blueprint a alto nivel

Reunión 6: Dimensión de la Medición.

Estándares y Métricas. Tipos de métricas. Cómo y cuándo medir. Análisis de información para la toma de decisiones. Sistema NPS para la medición y obtención de feedback. La importancia del cierre.

Práctica: Elaboración de un modelo de medición

Reunión 7: Dimensión de la Cultura, Governance y Alineamiento de la Organización

Procesos importantes de esta dimensión: reclutamiento, entrenamiento y beneficios. La importancia de comunicar y compartir historias. Conexión con el propósito. Valores. ADKAR, un modelo para la gestión del cambio cultural. Ejemplos de otras industrias, la importancia de la comunicación y los sistemas para gestionar la experiencia.

Reunión 8: Práctica con presentación del trabajo final integrador y cierre

A **quién** va dirigido

Este programa está diseñado para profesionales y líderes de cualquier sector empresarial que deseen comprender cómo la UX impacta en la estrategia de la organización.

Entre ellos podemos mencionar gerentes de producto y desarrollo, profesionales de marketing y ventas, diseñadores y desarrolladores, profesionales de RRHH y desarrollo organizacional, empresarios y dueños de negocios.

Docente



María Soledad Solís

Certified Customer Experience Professional, CXPA
Master en Evaluación de Proyectos de Inversión, UCEMA
Licenciada en Comercialización, UADE

Destaca como Especialista en Customer Experience (CX), liderando iniciativas de desarrollo y proyectos para clientes.

Su experiencia abarca la gestión exitosa de proyectos en áreas comerciales, atención al cliente y logística, incluyendo la implementación de estrategias de CX para empresas como Agrofyt, Grido, Western Union y Pago Fácil.

Ha dirigido mejoras y reingeniería de procesos en distintos sectores, desde comercial hasta industrial, y ha liderado la instalación de plantas industriales, reingeniería de procesos logísticos y cambios organizacionales en diversas empresas.

Además, ha desarrollado oficinas de proyectos y liderado implementaciones de software en múltiples plataformas.

Como Directora de Programas Ejecutivos en Customer Experience en la Universidad del CEMA, ha coordinado y enseñado en programas ejecutivos, así como capacitado a empresas líderes en CX.

Su enfoque integral y profundo conocimiento hacen de ella una experta en el campo de la Experiencia del Cliente y la gerencia de proyectos.

Metodología

Los programas de TechPro Academy aceleran el crecimiento y potencian el rendimiento empresarial mediante una integración estratégica y eficiente de contenidos online y presenciales. Nuestros cursos se destacan por ofrecer tutorías y guías de especialistas, profundamente conectados con el tejido empresarial actual.

Los programas se estructuran en módulos virtuales y presenciales, maximizando el impacto del aprendizaje. Nuestro campus virtual actúa como el centro neurálgico para todas tus necesidades educativas, proporcionando un entorno integral y accesible.

Este programa ofrece un foro interactivo de aprendizaje, donde podrás compartir ideas y perspectivas a través de proyectos en equipo, estudios de casos y ejercicios prácticos, fomentando una experiencia educativa rica y colaborativa.



Duración

2 meses, 8 semanas



Modalidad

100% Virtual



**Clases sincrónicas
(en vivo)**

Por Zoom, u otra plataforma de videoconferencia



Dedicación

1 encuentro online sincrónico cada semana y hasta 5 horas de video y contenido en el LMS



Fechas

Online

Módulo online: Agosto 2024

Horario

aproximado

De 19:00 a 21:00 h



Tarifas

Tarifa general: 1.980 Bs.

Tarifa inscripción temprana: 1.386 Bs.

Consúltenos acerca de nuestros acuerdos corporativos y cuotas para inscripciones múltiples.

Se requiere de la preparación de material de estudio previo que se facilitará una semana antes del inicio del programa. Es imprescindible el pago de la cuota para el acceso a dicho material.

Plazas limitadas por riguroso orden de inscripción.



Contactos

Alejandra Ortiz

61553830

alejandra.ortiz@techpro.com.bo

Fabiana Vaca

62167393

fabiana.vaca@techpro.com.bo



TechPro Academy

Av. Alemana, Calle Sciaroni # 4450

3 3366814

Santa Cruz de la Sierra

www.techpro.com.bo

Santa Cruz de la Sierra