

ACADEMIA CX

Capacitaciones IA aplicada al CX

WOW! CUSTOMER EXPERIENCE

Contexto Actual

En la era digital, la Inteligencia Artificial (IA) está transformando la forma en que las organizaciones analizan y diseñan experiencias de cliente (CX). Aprovechar la IA no solo permite un **análisis de datos más profundo**, sino que también abre nuevas posibilidades para **crear experiencias personalizadas y efectivas**.

Este programa está diseñado para capacitar a equipos en el **uso estratégico de la IA Generativa en el diseño y análisis de CX**, permitiéndoles convertir cada interacción en una oportunidad de **impacto positivo**.



Objetivos del Programa

Al completar esta certificación, los participantes podrán:

- **Comprender los fundamentos** y aplicaciones de la **IA Generativa en CX.**

- Desarrollar estrategias basadas en **insights profundos** para **optimizar** la experiencia del cliente.

- Utilizar herramientas de IA para **mejorar la investigación y el diseño de experiencias.**

- Implementar **modelos de análisis avanzados** que permitan la toma de **decisiones estratégicas en CX.**



Programa Completo | 2 Niveles Esenciales

- **NIVEL 1:** Fundamentos de IA Generativa y su Aplicación en Investigación y Diseño de CX. *(4 horas)*
- **NIVEL 2:** Taller de Estrategias de IA Generativa aplicadas a CX. *(5 horas)*
- **TALLERES COMPLEMENTARIOS** en Estrategias de IA Generativa aplicadas a CX.

PROGRAMA COMPLETO - 2 NIVELES ESENCIALES

NIVEL 1: Fundamentos de IA Generativa y su Aplicación en Investigación y Diseño de CX

(4 horas)



> Objetivo

Introducir a los participantes en los conceptos básicos de la **IA Generativa y su aplicabilidad en CX.**

> Contenido

- Conceptos de IA Generativa y su impacto en CX: prompt engineering, modelos LLM y diferencias clave.
- Transcripción y resumen automático de entrevistas para facilitar la investigación de usuario.
- Creación de arquetipos de cliente a partir de datos cualitativos.
- Análisis de tópicos: Sentimiento y codificación temática para extraer insights profundos.

> Resultados esperados

Los participantes desarrollarán una comprensión básica de la IA en CX, dominando herramientas esenciales como la **transcripción automática y el análisis de datos para mejorar el diseño de experiencias.**

PROGRAMA COMPLETO - 2 NIVELES ESENCIALES

NIVEL 2: Taller de Estrategias de IA Generativa aplicadas a CX (5 horas)



> Objetivo

Capacitar a los equipos en la implementación estratégica de la IA para **resolver problemas de CX complejos y mejorar la toma de decisiones.**

> Contenido

- Optimización de prompts para mejorar la precisión de la IA.
- Diseño de estrategias de CX centradas en las debilidades de mercado identificadas.
- Desarrollo de un asistente IA especializado en análisis cuantitativo y visualización de datos de encuestas.
- Análisis de correlaciones: Identificación de palancas estratégicas entre métricas de CX y resultados de negocio.
- Ideación con arquetipos: Uso de creatividad computacional para la innovación en CX.

> Resultados esperados

Los participantes serán capaces de utilizar la IA para **desarrollar estrategias de CX más efectivas**, con un enfoque basado en datos que permita **optimizar** la experiencia del cliente de manera tangible.

Talleres Complementarios en Estrategias de IA Generativa aplicadas a CX.

> Objetivo

Profundizar en habilidades avanzadas de IA en CX, aplicando técnicas de **análisis y generación de contenido para enriquecer el diseño de experiencias.**

> Resultados esperados

Los participantes serán capaces de **implementar herramientas avanzadas de IA** para resolver problemas específicos de CX, **mejorar la ideación y creación de contenido**, y desarrollar estrategias con un **enfoque en resultados y ROI.**

> Contenido

- **Ideación con Customer Journey:** Optimización de touchpoints en el customer journey y detección de inconsistencias en Service Blueprints.
- **Prueba de Mamá:** Validación de soluciones de CX mediante pruebas de impacto emocional en clientes.
- **Análisis de Encuestas:** Creación dinámica de reportes e identificación de insights accionables.
- **Resumen de contenidos:** Generación de resúmenes ejecutivos con insights clave.
- **Análisis de Correlación y Simulación "What-If":** Exploración de escenarios de asignación de recursos en CX.
- **Diseño de Visión CX y ROI:** Desarrollo de estrategias basadas en la visión CX y determinación del ROI de iniciativas de experiencia.
- **Creación de Asistentes GPT y Generación de Contenido:** Implementación de asistentes IA y generación de materiales educativos para empleados.
- **Historias WOW:** Uso de lenguaje natural para crear relatos inspiradores sobre casos de éxito en CX.

Beneficios exclusivos:



- Sesiones virtuales en vivo e interactivas.
- Grupos de entre 15 y 20 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.
- 13 horas totales de formación.

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!

