

ACADEMIA CX

Workshop de Diseño Estratégico de Experiencia

WOW! CUSTOMER EXPERIENCE

Contexto Actual

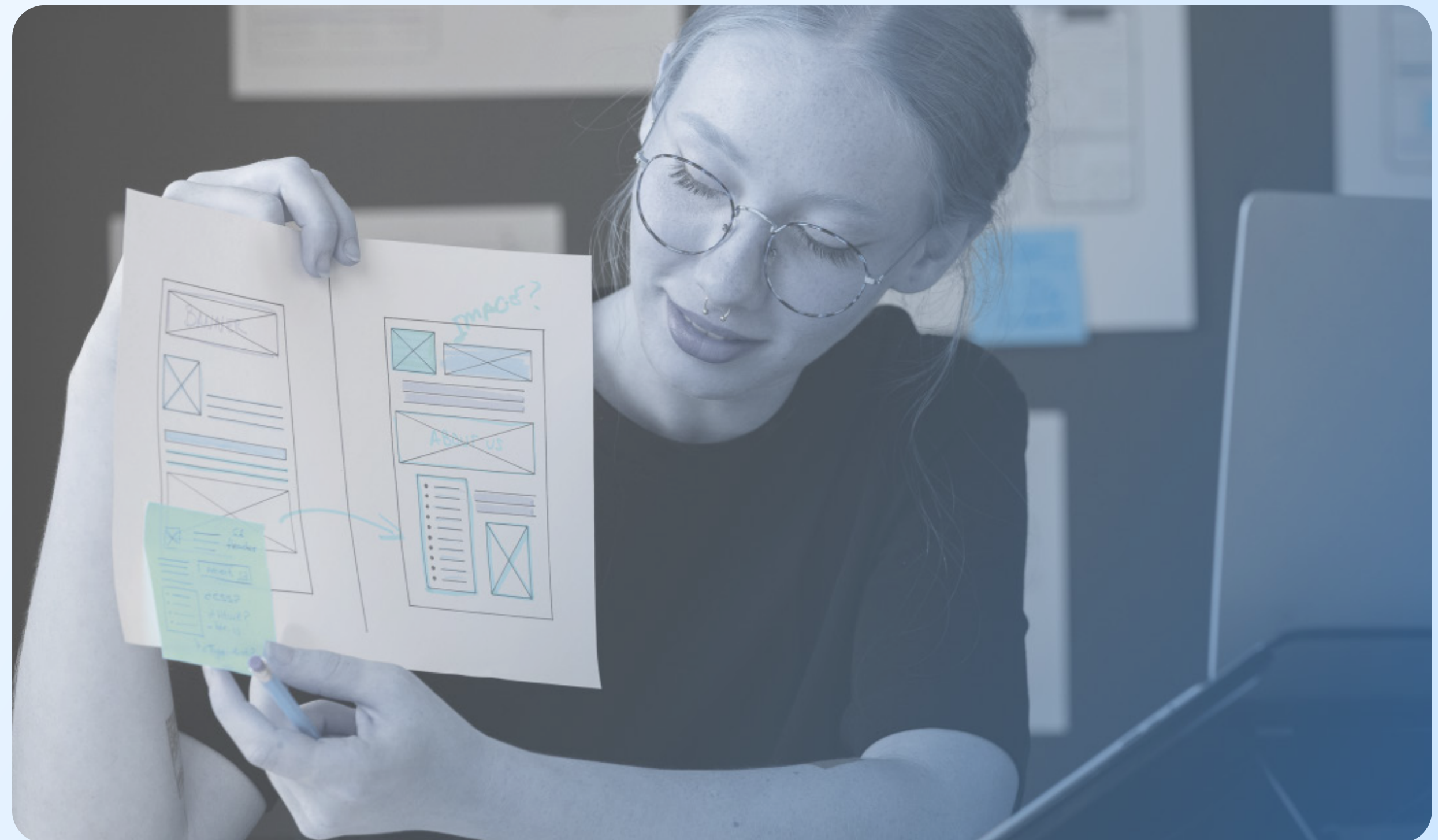
En el entorno empresarial actual, donde las expectativas de los clientes evolucionan a un ritmo sin precedentes, la capacidad de **ofrecer experiencias excepcionales** no es simplemente un **valor añadido** - es un imperativo estratégico para la supervivencia y el crecimiento. *Las organizaciones que 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:

- Desarrollar capacidades avanzadas en el diseño de experiencias innovadoras utilizando **metodologías de Design Thinking y Human-Centered Design**.
- Los participantes serán capaces de liderar **procesos de innovación en CX, diseñar experiencias diferenciadas y gestionar proyectos de transformación de servicios**.



Contenido del Workshop | *(9 horas en total)*

CLASE 1: Introducción a los conceptos generales *(3 horas)*

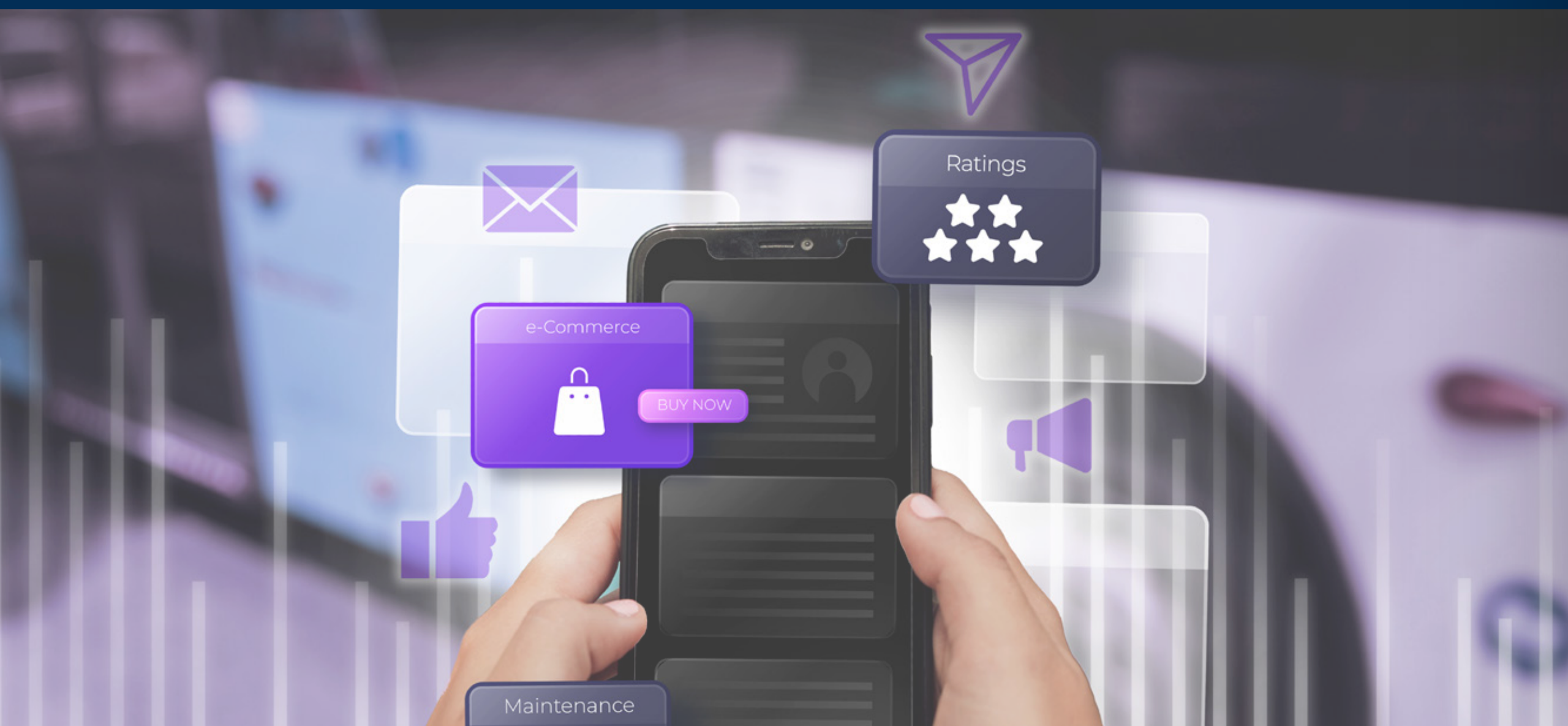
CLASE 2: Diseño estratégico de experiencia *(3 horas)*

CLASE 3: Diseño estratégico de experiencia *(3 horas)*

CONTENIDO DEL WORKSHOP (9 HORAS EN TOTAL)

CLASE 1: Introducción a los Conceptos Generales

(3 horas)



> Contenido

- Design Thinking.
- Human Centered Design.
- Ejemplos de distintas disciplinas que **involucran experiencias**.
- El marco conceptual del **Design Thinking** como guía del diseño de las experiencias.
- Empatizar, Definir, Idear, Prototipar, Testear.
- **Crear** productos, servicios, equipos, todo se trata de diseñar una experiencia.
- Que es una **EXPERIENCIA**. Integración de los sentidos, emociones y memorias.
- **Ejercicio:** como diseñamos sin metodología CX.

CONTENIDO DEL WORKSHOP (9 HORAS EN TOTAL)

CLASE 2: Diseño Estratégico de Experiencia.

(3 horas)



> Contenido

Empatía

- Conocer a nuestro usuario. **¿El usuario es siempre el cliente?**
- Cómo relevar **necesidades y puntos de dolor**.
- Técnicas de entrevista y relevamiento para diseñar **experiencias WOW**.
- No hablamos de Customer Centric. Esto es **HUMAN DESIGN**.
- Ejercicio para levantar **información del campo**.

Definir

- Mapeo de **insights**.
- Agrupación por tema, definición de cómo identificar **denominadores comunes** en el punto de dolor (Transformaciones, emociones, verbos, contextos).
- Cómo determinamos nuestro **desafío creativo** en torno a las experiencias.
- Técnicas para **definir y lograr consenso**. Cuadros de impacto y **roadmap/propósito** de la compañía. Alinear los esfuerzos para lograr **resultados duraderos**.
- Ejercicio para tomar un **POV**.

CONTENIDO DEL WORKSHOP (9 HORAS EN TOTAL)

CLASE 3: Diseño Estratégico de Experiencia.

(3 horas)



> Contenido

Idear

- Lineamientos para **generar ideas**.
- Trabajo colectivo para **resultados superadores**.
- Que es la **creatividad**. Como potenciarla, entrar en estados mentales creativos. La variable de la **presión y la relajación** para generar ideas.
- La creatividad tiene **reglas**.
- Cuando dejamos de idear.
- **Ejercicio** de ideación en equipo.

Prototipar

- Cuándo se hace, por qué es un **momento crítico**.
- Fallar antes, aprender rápido. **Celebramos el error**. Cuantos más hayan mejor.
- Romper con las propias barreras para **cambiar el prototipo**.
- **Lineamientos** para generar ideas.
- **Ejercicio** individual.

Testear

- Por qué testear **antes** de salir al lanzamiento.
- **Medir** lo que se testea.
- Evaluar el impacto **hipotético vs. real**.
- El testeo no es el final. **Siempre se ITERA**.
- **Ejercicio**: Representación de testeo en espacio de workshop con ejemplo en tiempo real.

Cierre

- El **abordaje holístico** del diseño de la experiencia. Ahora que conocemos el método, **como lo aplicamos**: NPS o medición de la experiencia, Atención al cliente, Diseño de productos y servicios.
- **Hipótesis grupal** de cómo abordar cada uno de estos ejemplos.
- **Q&A**.

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!

