

ACADEMIA CX

Workshop en Herramientas CX

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:

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



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

CLASE 1: Implementación de las principales herramientas de CX. *(2,5 horas)*

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

CONTENIDO DEL WORKSHOP (5 HORAS EN TOTAL)

CLASE 1: Implementación de las principales herramientas de CX. *(2,5 horas)*

> Contenido

- Introducción a las herramientas de Experiencia de Cliente.
- Customer Journey Map.
- Service Blueprint.
- Arquetipos de clientes.
- Mapas de empatía.

CONTENIDO DEL WORKSHOP (5 HORAS EN TOTAL)

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

> Contenido

- Poniendo en práctica las herramientas de Experiencia.



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.

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.



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!

