



International Customer  
Service Association  
Latinoamérica

CERTIFICACIÓN  
INTERNACIONAL  
**CUSTOMER  
EXPERIENCE  
LEADERSHIP**

Habilidades para liderar equipos  
enfocados en los clientes y optimizar  
la Experiencia de Servicio



**WE'RE BRINGING THE CX UNIVERSITY TO YOU!**

# CX

**ACADEMIC 2025  
SUMMIT**  
SAN JUAN  
PUERTO RICO

Feb  
20-21

**EXECUTIVE  
EXPERIENCE**

**12 HORAS DE  
FORMACION  
PRACTICA**

[Icsalatioamerica.org](https://Icsalatioamerica.org)



# Customer Experience Leader

¡Para líderes de un mundo que seguirá cambiando, donde tomar acción no es una opción!

---

Adquiere las habilidades para enfocar a tu equipo en los clientes y optimizar la experiencia de servicio.

Esta Certificación Internacional, de 12 horas de formación profesional, está diseñada en tres módulos intensivos para equipar a los líderes con el conocimiento, herramientas y las habilidades prácticas necesarias para elevar su liderazgo y optimizar la gestión de satisfacción del cliente, adquiriendo un mejor dominio de la disciplina que está transformando el mundo de los negocios.

A través de un enfoque práctico y experiencial, explorarás a nivel profundo herramientas clave de CX, los principios de liderazgo centrado en las personas y las técnicas proyectivas para comprender mejor las necesidades y expectativas de sus clientes. Esto es lo que debes esperar:

- **Desarrollar un modelo de liderazgo** centrado en las personas que inspire a sus equipos a brindar una experiencia excepcional al cliente.
- **Implementar herramientas de CX** auditar, analizar y descubrir cómo mejorar la experiencia actual enfocándose en los puntos clave del viaje del cliente
- **Utilizar técnicas proyectivas** para obtener información profunda sobre las motivaciones, actitudes y comportamientos de sus clientes más allá de las encuestas.
- **Unificar criterios de CX** de forma integral para impulsar la adopción de experiencia.
- **Ejecutivos** como tú que quieren avanzar en Experiencia de Clientes



# 01

Módulo

## INSIDE-OUT Liderazgo centrado en las Personas

- 1.1 - Introducción al Liderazgo centrado en las personas.
- 1.2 - Liderando desde dentro: Mentalidad, hábitos y capacidades.
- 1.3 - Guía para potenciar la madurez ejecutiva en el Liderazgo.
- 1.4 - Culturas centradas en la Experiencia del Cliente.

### PLAN DE VUELO DEL LÍDER DE CX

- 1.5 - Modelo de Liderazgo centrado en las personas.
- 1.6 - Desarrollo de planes de acción.
- 1.7 - Ejercicios prácticos.

### METODOLOGÍA

Aprendizaje Experiencial  
Aplicación modelo de Liderazgo centrado en las personas

Liderazgo para transformar la experiencia del cliente desde la base: el equipo.

### KEY TAKEAWAYS

- **Conocer la estrategia** para equipos involucrados, funcionales y felices.
- **Dominar el modelo** de Liderazgo centrado en las personas.
- **Acelerar la adopción** de una cultura que impulse el involucramiento, la mejora sostenible y el enfoque en el cliente.
- **Incrementar el nivel** de madurez de tu liderazgo para convertirte en un catalizador de la transformación de experiencias.
- **Crear tu plan** de vuelo individual integrado a los objetivos, data y los pilares de soporte clave de CX.

## AL FINALIZAR ESTE MÓDULO:

### Cada participante estará en posición de:

- **Aplicar** un modelo de Liderazgo centrado en las personas.
- **Identificar** áreas de mejora en su estilo de Liderazgo para detonar el entusiasmo y una mayor satisfacción laboral.
- **Crear** entornos de trabajo que promueven la colaboración y la comunicación abierta para fomentar la creatividad y la innovación.
- **Fidelizar** a sus equipos de trabajo y convertirlos en promotores de la empatía en la cultura empresarial
- **Priorizar** las acciones que generan el sentido de pertenencia, la proactividad y el enfoque en las experiencias memorables.
- **Generar** relaciones más productivas que se traduzcan en valor para el cliente y para la organización.



## Módulo 02 CX TOOLS / CUSTOMER JOURNEY

- 2.1 - Introducción al Customer Journey
- 2.2 - Beneficios y Aplicaciones
- 2.3 - Errores frecuentes y cómo evitarlos
- 2.4 - Gestión del Viaje del Cliente
- 2.5 - Ejercicios prácticos

### SERVICE BLUE PRINT

- 2.6 - Introducción al Service Blueprint
- 2.7 - Beneficios y Aplicaciones
- 2.8 - Gestión del Service Blueprint
- 2.9 - Ejercicios prácticos

### METODOLOGÍA

Aprendizaje Experiencial  
Aprenderás haciendo!

Inmersión profunda del Customer Journey y el Service Blueprint!

### KEY TAKEAWAYS

- **Visualizar las etapas** del recorrido de tu cliente, desde el conocimiento hasta la post venta.
- **Descubrir y comprender** las emociones y acciones de tu cliente en cada interacción.
- **Detectar los puntos de dolor** y las oportunidades de mejora en la experiencia del cliente.
- **Priorizar las acciones** que debes tomar para optimizar el recorrido del cliente y aumentar su satisfacción.

## AL FINALIZAR ESTE MÓDULO:

### Cada participante estará en posición de:

- **Dominar** en detalle las diferentes etapas del recorrido del cliente, desde el conocimiento hasta la postventa.
- **Identificar** los puntos de contacto que tiene el cliente con la empresa en cada etapa.
- **Comprender** las emociones y acciones de los cliente en cada interacción.
- **Detectar** los puntos de dolor y las oportunidades de mejora en la experiencia del cliente.
- **Priorizar** las acciones para optimizar el recorrido del cliente y aumentar su satisfacción.
- **Adquirir** una perspectiva clara sobre como mejorar la eficiencia y la eficacia de la prestación del servicio al cliente.
- **Identificar** áreas de ineficiencia, redundancia y complejidad que crean inconveniencias a sus clientes.



## Módulo 03 **INSIGHTS - Dentro de la mente del cliente**

- 3.1 - Introducción a la percepción del Cliente
- 3.2 - Técnicas proyectivas, beneficios y aplicaciones
- 3.3 - Cómo dirigir una sesión ideal de focus groups
- 3.4 - Errores frecuentes y cómo evitarlos

### TÉCNICAS PROYECTIVAS

- 3.5 - Diferentes herramientas y técnicas
- 3.6 - Ejercicios prácticos
- 3.7 - Conclusiones finales y entrega de certificados.

### METODOLOGÍA

Aprendizaje Experiencial  
Aprenderás haciendo!

## Investigación profunda en la percepción del cliente

### KEY TAKEAWAYS

- **Obtener** motivos, actitudes y creencias subyacentes que los clientes podrían no estar dispuestos a compartir en una encuesta o entrevista tradicional.
- **Reducir** el sesgo en las respuestas: ya que los encuestados no se sienten presionados para dar la respuesta "correcta".
- **Fomentar** la creatividad: Más allá que en los métodos de investigación tradicionales.
- **Revelar** emociones: Mayor comprensión de las emociones de los clientes, lo que es crucial para mejorar la CX.

## AL FINALIZAR ESTE MÓDULO:

### Cada participante estará en posición de:

- **Descubrir** el marco mental del cliente al momento de generar su percepción.
- **Identificar** los puntos críticos y los atributos con los que el cliente relaciona la experiencia con su marca o negocio.
- **Comprender** las emociones más profundas del cliente.
- **Aplicar** con seguridad y destreza las diferentes técnicas proyectivas a los clientes, extrayendo el máximo de información de los focus groups.
- **Accionar** con información de contraste, más allá de las encuestas, para incrementar el conocimiento sobre lo que experimenta el cliente y así diseñar mejores experiencias.

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

---

- **Brindarle a los líderes un espacio de aprendizaje** para alcanzar un mayor nivel de dominio de las principales herramientas y habilidades necesarias en la Era de la Experiencia del cliente.
- **Crear un espacio de práctica** para que los líderes adquieran la confianza necesaria en la aplicación de estas herramientas y técnicas.
- **Perfeccionar** el arte de la investigación y la recolección de datos así como del estilo de liderazgo que logra en involucramiento y el sentido de pertenencia.
- **Aplicar las herramientas de CX** para comprender la realidad desde la mirada el cliente y cómo optimizarla desde la gestión de la empresa.

## AL FINALIZAR ESTE PROGRAMA:

---

### **Cada participante estará en posición de:**

- **Promover** la gestión de un modelo de Liderazgo centrado en las personas para elevar el involucramiento y la vocación de servicio.
- **Desarrollar** la mentalidad, los hábitos y las capacidades necesarias para liderar equipos multigeneracionales con un enfoque en la Experiencia del Cliente.
- **Visualizar** las diferentes etapas del recorrido del cliente, desde el conocimiento hasta la postventa.
- **Detectar** los puntos de dolor y las oportunidades de mejora en la experiencia del cliente.
- **Aplicar** con seguridad y destreza las diferentes técnicas proyectivas a los clientes, extrayendo el máximo de información de los focus groups.
- **Tener** información de contraste, más allá de las encuestas, para incrementar el conocimiento sobre lo que experimenta el cliente y así diseñar mejores experiencias.



Tus instructores - Directores de ICSA Latinoamérica - Bolivia - Colombia - México

## DIRECCIÓN DEL PROGRAMA

**HUGO A. SAENZ - Colombia | EDGAR RÍOS - Ecuador | MARIO TORRES - México**

### **Directores Académicos de ICSAU**

Expertos consultores internacionales, Coaches Ejecutivos y facilitadores de gran experiencia, certificados en la Metodología Customer Experience Implementation (CXI) de International Customer Service Association - Latinoamérica, y Certificados en Diseño y Administración de la Experiencia del Cliente, forman parte del cuerpo docente de ICSAU, la Universidad de International Customer Service Association.

Hugo Alejandro, Edgar y Mario, con una vasta trayectoria internacional en diferentes industrias, caminarán contigo paso a paso para ayudarte a aterrizar la información con prácticas vivenciales en cada uno de los contenidos de estos tres módulos para que puedas aplicar el conocimiento de inmediato en tus escenarios de la vida real.

Esta Certificación Internacional incluye la asistencia a la Conferencia Magístral - Masterclass de inauguración del CX Academic Summit **“Creating WOW!”** que será impartida por Kay Valenzuela, Presidenta Fundadora de International Customer Service Association ICSA Latinoamérica y al Panel de Expertos internacionales donde conocerás a todos tus facilitadores.

Intl@icsalatinoamerica.org  
(787)525-6582 | (809)747-8809  
www.icsalatinoamerica.org

## FECHAS EN PUERTO RICO:



## INFORMACIÓN GENERAL:

### COLEGIO CPA

San Juan, Puerto Rico  
**Jueves 20 de Febrero**  
 2:00 – 6:00 pm  
**Viernes 21 de Febrero**  
 8:30 am - 6:00 pm

### DIRIGIDO A:

Ejecutivos, líderes, gerentes y supervisores de departamentos de servicio, operaciones y marketing, consultores de servicio al cliente y profesionales en general interesados en la implementación de la Experiencia del cliente a nivel departamental.

### CERTIFICADO

CUSTOMER EXPERIENCE LEADER

### DURACIÓN DEL PROGRAMA

**12 Horas**

### MODALIDAD: PRESENCIAL

Esta Certificación Internacional será impartido de forma presencial.

Para tu conveniencia, tienes la opción de participar de cualquiera de los módulos como Seminarios por separado.

### METODOLOGÍA

Apredizaje Experiencial  
 Aprender haciendo

### Garantizamos tu Satisfacción al 100%.

En las presentaciones presenciales, el cupo limitado garantiza la inmersión de todos los participantes en el temario y prácticas a desarrollar.



REGISTRO TEMPRANO

US\$ **1,399<sup>00</sup>**

INVERSIÓN REGULAR:

US\$ **1,499<sup>00</sup>**

### INCLUYE:

#### Acceso a Conference Hall

Todo el material del participante, contenidos y herramientas, Certificado, Almuerzos y Coffee Breaks. Acceso a la plataforma educativa de ICSA University donde el participante podrá descargar todo el material de trabajo y texto.

### MÁS INFORMACIÓN:



**(787)525-6582**  
**(809)747-8809**



**INFO@ICSALATINOAMERICA.ORG**





International Customer  
Service Association  
Latinoamérica

# Universidad de la ICSA

**International Customer Service Association Latinoamérica**



Somos el primer centro especializado en latinoamerica en formación profesional de Diseño y Administración de Experiencias del cliente (CX), Experiencia del Colaborador (EX), Liderazgo de Servicio al Cliente y Culturas de Servicio.

Con una metodología de aprendizaje experiencial, presentamos el curriculum educativo más avanzado en nuestra industria para satisfacer la necesidad de profesionalizar el servicio al cliente y acelerar el desarrollo del modelo de negocios centrado en las personas exigido por los clientes de hoy.

[ICSALATINOAMERICA.ORG](https://www.icsalatinoamerica.org) | (787)525-6582 | (809)747-8809

República Dominicana | Bolivia | Colombia | Costa Rica | Ecuador  
El Salvador | Estados Unidos | Guatemala | Honduras | Nicaragua  
Panamá | Perú | Puerto Rico | Venezuela