



International Customer
Service Association
Latinoamérica



MASTER CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN

Certificación Internacional en
Diseño y Administración de la
Experiencia del Cliente

ICSA Latinoamérica
icsalatinooamerica.org

CX 2025

Customer Experience
Academic Summit
De Puerto Rico

PROGRAMA
SEMI
PRESENCIAL

CX

¡Experiencia para todos!

Aprende y lleva el conocimiento a tu organización: Transforma la cultura, domina la estrategia, atrae y fideliza tus clientes convirtiéndote en un experto en “CX”.

Más allá de deleitar a los clientes, aprenderás a desarrollar la visión aguda, la estrategia y el plan de trabajo de un consultor experimentado en Experiencia del cliente para maximizar las posibilidades de mejora dentro y fuera de la organización.

Navegando a través del Modelo de Implementación de Experiencias (CXI) lograrás traducir las expectativas del cliente en puntos de dirección, acción y diferenciación para acelerar el proceso de transformación y el logro de los objetivos del negocio, a través de la fidelización de los colaboradores y clientes. Ven a elevar tu propuesta de valor profesional y tus resultados aprendiendo a diseñar, implementar y administrar la estrategia de Experiencias del cliente.

Nuestro objetivo principal es ayudar a líderes, profesionales independientes y consultores, a avanzar profesionalmente y a acelerar la adopción de CX con capacitación innovadora y precisa ante la necesidad de competir en la Era de mayor competencia de nuestra historia.



OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

- **Brindar el conocimiento, las herramientas,** la estrategia y el plan de acción necesario para implementar una gestión de diseño y la administración de una Cultura organizacional centrada en la Experiencia del cliente.
- **Revelar el mapa del experto** en el proceso de la implementación de la Experiencia del cliente.
- **Crear un espacio necesario de aprendizaje y práctica** para dominar la recolección, el flujo y la aplicación de la información durante el proceso de diseño e implementación.
- **Aplicar las herramientas de CX y EX** para escalar la estrategia desde el paso inicial hasta la implementación final en toda la organización.

AL FINALIZAR ESTE PROGRAMA:

Cada participante estará en posición de:

- Ampliar su prestigio y propuesta profesional gestionando positivamente la experiencia del cliente.
- Administrar los pasos del proceso estratégico para construir una Cultura centrada en el Cliente.
- Recolectar e interpretar la información clave para construir el mapa experiencial del cliente e identificar sus preferencias.
- Dominar la metodología de diseño y el proceso de implementación utilizando herramientas de diseño de “Experiencia del Cliente”.
- Identificar el momento correcto para innovar y cómo innovar correctamente para crear valor fomentando la experiencia del cliente dentro y fuera de la organización.
- Diseñar una estrategia completa de CX y propuestas de valor diferenciado que te permitirá destacarte en el mercado y convertir a sus clientes en promotores de tu negocio.

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL PROGRAMA SEMI-PRESENCIAL

En cada segmento del programa, avanzarás en el viaje extraordinario del diseño, la implementación y la administración de la experiencia del cliente, poniendo en práctica todo lo aprendido en tiempo real.

Al concluir esta certificación internacional tendrás un entendimiento profundo y detallado sobre la experiencia del cliente al nivel de un consultor experto. Con un proceso guiado, claro y fácil, obtendrás la sensibilidad, la metodología, las herramientas y un marco de trabajo secuencial para implementar la estrategia por excelencia de optimización, diferenciación y fidelización en cualquier organización del mundo, sin importar la industria.

TITULACIÓN:
**PROFESIONAL
EN DISEÑO Y
ADMINISTRACIÓN
DE LA EXPERIENCIA
DEL CLIENTE**

MODELO CXI
**MODELO DE IMPLEMENTACIÓN
DE EXPERIENCIAS DEL CLIENTE**

CX



Dinámica Corporativa	Dinámica de Clientes	Diseño de Experiencias	Prototipado Implementación	Dinámicas de Fidelización
<p>Conocimiento de la Empresa</p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p>Auditoría de Cartera de Clientes</p> <p>Alineación RRHH</p> <p>Experiencia del Colaborador</p>	<p>Perfil y conocimiento del Cliente</p> <p>Customer Journey</p> <p>Técnicas Projectivas</p> <p>Dimensiones Relevantes</p>	<p>Mapa de Empatía</p> <p>Design Thinking</p> <p>Propuestas de Alto Valor</p> <p>Propuestas de Experiencia mínima viable</p>	<p>Diseño de prototipos</p> <p>Muestreo</p> <p>Service Blueprint</p> <p>Implementación</p>	<p>Creación de Promotores</p> <p>Gestión de Riesgos</p> <p>Voz del Cliente</p> <p>Métricas Esenciales en CX</p> <p>Casos de éxito</p>

PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN:

Módulo

01**Introducción a la Era de la Experiencia del Cliente**

- 1.1 - Introducción a la Era de la Experiencia del Cliente
- 1.2 - Proceso de Evolución - Del producto a la Experiencia
- 1.3 - Qué significa “Customer Experience” y por qué implementarlo?
- 1.4 - El Rol del líder/consultor de “Customer Experience”
- 1.5 - Pre-requisitos para ser un buen diseñador de experiencias
- 1.6 - Modelo de Implementación de la Experiencia del Cliente

Módulo

02**Dinámica Organizacional**

- 2.1 - Misión, Visión, Valores, Identidad.
- 2.2 - Compromisos de la organización
- 2.3 - Nivel de Madurez en la Cultura Organizacional
- 2.4 - La Experiencia del Colaborador

Módulo

03**Alineamiento de la Cultura Organizacional**

- 3.1 - Rol de RRHH - Aliado estratégico de la Experiencia del cliente.
- 3.2 - Los factores tangibles e intangibles de la Cultura Organizacional.
- 3.3 - Mejores prácticas para la transformación de Culturas centradas en las personas.
- 3.4 - Acciones clave para iniciar la transformación
- 3.5 - Modelo de gestión de la transformación organizacional

Módulo

04**Dinámica de Clientes**

- 4.1 - ¿Quién es el cliente? Tipos y arquetipos de Clientes
- 4.2 - El impacto de la percepción y dimensiones del cliente
- 4.3 - Neurociencias aplicada a la Experiencia del Cliente
- 4.4 - Diagnóstico de la experiencia
- 4.5 - Puntos clave del Ciclo de la Vida del Cliente | Fórmula CLV

Módulo

05**Diseño de la Experiencia del Cliente I**

- 5.1 - Principios del Diseño y la Administración de Experiencias
- 5.2 - Customer Journey - Propósito del Customer Journey
- 5.3 - Mapa de empatía
- 5.4 - Técnicas proyectivas / Story Telling
- 5.5 - Matriz de relevancia - Diferenciación

Módulo

06**Diseño de la Experiencia del Cliente II**

- 6.1 - Diseño de la Experiencia en los momentos que importan
- 6.2 - Mapa de Empatía y Propuesta de valor
- 6.3 - Design Thinking - Como metodología de diseño
- 6.4 - Elementos del Design Thinking

Inscríbete por sólo

US\$**2,299⁰⁰**

En adición, serás parte del equipo
élite de ICSA Latinoamérica con
acceso a grupos especiales de
diseño y consultoría

Módulo

07

Prototipos e Implementación

- 7.1 - Prototipos
- 7.2 - Service Blueprint
- 7.3 - Propuestas de Diferenciación y alto valor
- 7.4 - Propuestas de Experiencia Mínima Viable EMV

Módulo

08

Creando Promotores

- 8.1 - Planificación de
Gestión de Riesgo
- 8.2 - La voz del cliente –
VoC | VoE y Encuestas
relevantes
- 8.3 - Mystery Shopping
- 8.4 - Programas de
Recuperación
de clientes
- 8.5 - Casos de éxito





Kay Valenzuela Presidente | Fundadora
ICSA Latinoamérica

DIRECCIÓN DEL PROGRAMA

Kay Valenzuela

Directora del Programa
Presidente ICSA Latinoamérica

Autora de programas de alta dirección, Conferencista y entrenadora de entrenadores, reconocida por **John Tschohl**, Gurú Mundial en Servicio al Cliente, como una experta en Culturas de Servicio. Galardonada dos veces como “Excelencia Mundial en Servicio al Cliente”, por Service Quality Institute en Estados Unidos. 25+ Años de experiencia corporativa y 10+ años dedicada exclusivamente a la consultoría, a la formación en diseño y Administración de Experiencias / Servicio al Cliente y a la Implementación de planes de Cultura de Servicio. Ha colaborado con cientos de empresas y más de 40,000 ejecutivos capacitados a nivel mundial. Grados en marketing, negociación y

ventas. Coaching ejecutivo, Estudios e investigación en Ciencias sociales como Inteligencia Emocional, Comportamiento Humano y Neurociencias aplicadas al comportamiento del consumidor.

Autora del libro de próxima publicación “CX, De Administración de Empresas a la Administración de la Experiencia del Cliente”. Es Consultora Líder de ICSA Corporate Unit (ICU) y Directora del programa de formación profesional en Experiencia del Cliente de ICSA U.

■ @icsalatinoamerica | (809)747-8809

■ www.icsalatinoamerica.org



INFORMACIÓN GENERAL:

Clases presenciales

San Juan, Puerto Rico

Feb. 20 y 21 | Módulos 01-05

Horario 8:30 am - 6:00 pm

Clases Online Sincrónicas

Marzo, 04,11,18,25 |

Módulos 05-08

Horario: 7:00 PM - 10:00 PM |

Entrega trabajo final Abril 1

MODALIDAD SEMI PRESENCIAL

La Certificación será impartida de forma semi presencial. Tendrás un usuario de acceso a la plataforma virtual de ICSA U donde podrás descargar todos los materiales, plantillas y herramientas que corresponden a la certificación.

METODOLOGÍA

Design Thinking, Descubrimiento, Co-creación de la información. ICSA U propone un modelo educativo colaborativo donde enseñamos y aprendemos simultáneamente, a través de la empatía, la observación, la creación de valor y la puesta en marcha de posibles soluciones.

Con un alto nivel de contenido, cada módulo es un laboratorio de descubrimiento, creatividad y diseño de experiencias por si mismo.

DIRIGIDO A:

Ejecutivos, líderes de departamentos de servicio, consultores de servicio al cliente y profesionales interesados en la implementación de CX para la transformación organizacional, la consultoría y/o la capacitación de la Experiencia del cliente.

INCLUYE:

Acceso a Conference Hall. Material de trabajo, textos descargables, herramientas y plantillas, tutoría individual personalizada para entrega trabajo final.

Almuerzos y Coffee Breaks.



INVERSIÓN REGULAR

US\$ 2,299⁰⁰

Pregunta por los beneficios de impartir esta certificación en modalidad In-house

MÁS INFORMACIÓN:

(787)525-6582



(809)747-8809



Info@icsalatinoamerica.org



International Customer
Service Association
Latinoamérica



Diseño de Experiencias

La profesión de mayor impacto en los negocios en nuestra Era.

Sé parte de la nueva generación de líderes que están transformando el presente y el futuro de los negocios. Reserva tu cupo en la página web y capacítate con la formación más completa en Experiencias del cliente.

Avalado profesionalmente por la Asociación Internacional de Servicio al Cliente en Latinoamérica, podrás trabajar en cualquier parte del mundo con la acreditación en los procesos fundamentales para poder gestionar a las personas como centro de la organización.

- Acceso a la plataforma virtual de ICSA
- University Todo el material educativo
- descargable Acceso ilimitado al foro de
- estudiantes Acceso de por vida a la información

Un modelo de trabajo aplicable a cualquier industria, sin importar su tamaño, en cualquier parte del mundo



International Customer
Service Association
Latinoamérica

Universidad de la ICSA

International Customer Service Association Latinoamérica

Somos la primera Universidad Online en Latinoamérica 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 currículum 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.



Info@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