



International Customer
Service Association
Latinoamérica

DEEP DIVE CUSTOMER EXPERIENCE TOOLS

Herramientas Clave de la
Experiencia del Cliente



WE ARE BRINGING THE CX UNIVERSITY TO YOU!

CX

ACADEMIC 2025
SUMMIT
SAN JUAN
PUERTO RICO

FEB
21

CUSTOMER
JOURNEY
SERVICE
BLUEPRINT
El viaje a
través de
los ojos
del cliente

icsalatinoamerica.org

CX Tools



¡Domina las herramientas clave!

Optimiza la experiencia de tus clientes en esta experiencia de inmersión profunda en el Customer Journey y el Service Blueprint!

¿Sientes que no comprendes del todo a tus clientes? ¿Te gustaría identificar los puntos de dolor que los alejan de tu negocio? ¿Buscas crear una experiencia de cliente excepcional que impulse las ventas, la diferenciación y la fidelización?

En este taller ejecutivo aprenderás haciendo! Te guiaremos paso a paso para crear un mapa visual del recorrido del cliente y el service blueprint. Dos herramientas clave de la Experiencia del Cliente que te permitirán:

- **Visualizar** las diferentes etapas del recorrido de tu cliente, desde el conocimiento hasta la post-venta.
- **Identificar los puntos** de contacto que tiene el cliente con tu marca en cada etapa.
- **Descubrir y comprender las emociones** y acciones de tu cliente en cada interacción.
- **Detectar los puntos de dolor, las fricciones** y las oportunidades de mejora
- **Priorizar las acciones** que debes tomar para optimizar el recorrido del cliente y aumentar su satisfacción.
- **Desarrollar estrategias** efectivas para fidelizar a tus clientes y disparar tus ventas, administrando los puntos de interacción.



OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

- **Profundizar en el conocimiento**, y la aplicación del Viaje del Cliente y del Mapa de Servicio o “Service Blueprint”
- **Administrar la experiencia del cliente** entendiendo lo que vive en la realidad en cada punto de contacto
- **Realizar la práctica necesaria** para perfeccionar el arte de la recolección, de datos.
- **Aplicar las herramientas de CX** para comprender la realidad desde la mirada del cliente y cómo optimizarla desde la gestión de la empresa.

AL FINALIZAR ESTE PROGRAMA:

Cada participante estará en posición de:

- Visualizar las diferentes etapas del recorrido de tu cliente, desde el conocimiento hasta la postventa.
- Identificar los puntos de contacto que tiene el cliente con tu empresa en cada etapa.
- 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.
- Adquirir una perspectiva clara sobre cómo mejorar la eficiencia y la eficacia de la prestación del servicio.
- Identificar áreas de riesgos, ineficiencia, redundancia y complejidad que crean inconveniencias a tus clientes.

**INSCRIPCIONES
ABIERTAS****CUPO LIMITADO****US\$ 497⁰⁰**

Módulo

01

Customer Journey

- 1.1 - Introducción al Customer Journey
- 1.2 - Beneficios y Aplicaciones
- 1.3 - Errores frecuentes y cómo evitarlos
- 1.4 - Ejercicios prácticos

Módulo

02

Service Blueprint

- 2.1 - Introducción al Service Blueprint
- 2.2 - Beneficios y Aplicaciones
- 2.3 - Diferentes tipos de Service Blueprints
- 2.4 - Ejercicios prácticos





Hugo A. Saénz - Consultor Senior - ICSA Latinoamérica - Colombia

DIRECCIÓN DEL PROGRAMA

Hugo Alejandro Saénz

**Director del Programa CX TOOLS, CX ECONOMICS
METRICS AND GOVERNANCE, en ICSAU**

Consultor Internacional Senior de ICSA Corporate Unit (ICU), Experto en Arquitectura de la Experiencia del Cliente con más de 25 años de experiencia comercial y consultoría y capacitación en Experiencia de Clientes. CRM, Clienting, Agile, y Mercadeo y Ventas. Socio fundador de firmas de consultoría estratégica y de tecnología. Certificado como Arquitecto de Experiencias Master CXMP, Redactor en xperienthink, Miembro fundador de ICSA – International Customer Service Association Latinoamérica

Máster en Administración y Liderazgo de la universidad San Pablo-CEU de España, Máster en Dirección Comercial y Marketing de la Escuela de Negocios Europea de Barcelona. Ha desarrollado proyectos y dictado conferencias, seminarios y talleres diferentes países para empresas como Procolombia, Sodimac, Petrobras. Sky televisión,

Intl@icsalatinoamerica.org

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

www.icsalatinoamerica.org

FECHAS EN PUERTO RICO:

INFORMACIÓN GENERAL:

COLEGIO CPA

San Juan, Puerto Rico
Viernes 21 de Febrero
8:30am – 12:30pm

CERTIFICADO

PRACTITIONER IN CUSTOMER
EXPERIENCE TOOLS

DURACIÓN DEL PROGRAMA

4 Horas

MODALIDAD: PRESENCIAL

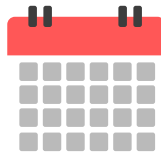
El Workshop ejecutivo será impartido de forma presencial. Puedes acceder a este programa de forma individual con un Executive Pass o como parte del Executive Track durante el CX Academic Summit.

METODOLOGÍA

Aprendizaje 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.



21
FEB.

DIRIGIDO A:

Ejecutivos, líderes 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.

INVERSIÓN:



US\$ 497⁰⁰

PREGUNTA POR LOS BENEFICIOS
DEL EXECUTIVE TRACK PROGRAM

INCLUYE:

Todo el material del participante, herramientas, Certificado, 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@ICSLATINOAMERICA.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