



International Customer  
Service Association  
Latinoamérica

# INSIGHTS EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Técnicas y herramientas para  
la investigación profunda en  
Experiencia del Cliente



WE ARE BRINGING THE CX UNIVERSITY TO YOU!

# CX

ACADEMIC 2025  
SUMMIT  
SAN JUAN  
PUERTO RICO

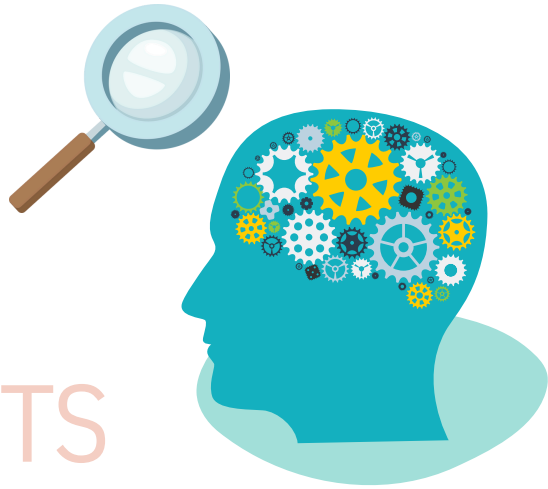
FEB  
21

INSIGHTS  
Decodifica la  
historia en  
la mente de  
tu cliente

Experiencia  
Ejecutiva

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

# CX INSIGHTS



## ¡El secreto está en lo que no es evidente!

---

La percepción es realidad para aquel que la percibe y para comprenderla hay que ir más allá de lo evidente.

Más allá de las encuestas, las técnicas proyectivas son herramientas muy valiosas para la investigación profunda de la Experiencia del Cliente (CX) porque permiten a los encuestados expresar sus opiniones y sentimientos de manera libre e indirecta. Esto es particularmente útil para obtener información sobre temas delicados o difíciles de discutir directamente. En este taller ejecutivo aprenderás haciendo! Te guiaremos en la aplicación de diferentes técnicas para extraer toda la historia en la mente de tus clientes sin resistencia, lo que te permitirá:

- **Obtener información** más profunda: Revelando motivos, actitudes y creencias subyacentes que los encuestados podrían no estar dispuestos a compartir en una encuesta o entrevista tradicional.
- **Reducir el sesgo:** Al ser indirectas, las técnicas proyectivas te ayudarán a reducir el sesgo en las respuestas, ya que los encuestados no se sienten presionados para dar la respuesta "correcta".
- **Fomentar la creatividad:** Las técnicas proyectivas son más creativas y atractivas que los métodos de investigación tradicionales, lo que permite generar una mayor participación y respuestas más detalladas.
- **Revelar emociones:** Lo que te ayudará a comprender mejor las emociones de los clientes, lo que es crucial para mejorar la CX.

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

- **Profundizar en el conocimiento en la percepción del cliente** y desarrollar nuevas habilidades y destrezas en la aplicación de diversas técnicas proyectivas.
- **Brindar un espacio de práctica** para que el participante adquiera la confianza necesaria en la aplicación de estas herramientas y técnicas.
- **Perfeccionar** el arte de la investigación y 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:**

- **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.

## Módulo

## 01

## La percepción del cliente

- 1.1 - Introducción a la percepción del Cliente
- 1.2 - Técnicas proyectivas, beneficios y aplicaciones
- 1.3 - Cómo dirigir una sesión ideal de focus groups
- 1.4 - Errores frecuentes y cómo evitarlos

## Módulo

## 02

## Dentro de la mente del cliente

- 2.1 - Diferentes herramientas y técnicas
- 2.2 - Ejercicios prácticos
- 2.3 - Conclusiones finales

INSCRIPCIONES  
ABIERTAS

## CUPO LIMITADO

US\$ **497<sup>00</sup>**

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





Edgar Ríos - Director ICSA Latinoamérica - Bolivia

## DIRECCIÓN DEL PROGRAMA

**EDGAR RÍOS PESANTEZ**

### **Director del Programa Neurociencias y Técnicas Projectivas ICSAU**

Graduado de Administración de Empresas, Comunicación y Publicidad en la Universidad del Azuay. Maestría en Dirección de Comunicación Corporativa en la Universitat de Barcelona.

Licensed Master Practitioner en PNL por The International Society of NLP. Trainer certificado en PNL por Richard Bandler y The International Society of NLP - USA

Certificación Internacional en Coaching - Insights en Buenos Aires, Argentina. Acredita certificaciones en PERSUASION ENGINEERING. Está certificado como instructor internacional por el Tecnológico de Monterrey - México.

Autor del libro “¡Inspiráme! Técnicas Breves de PNL para el aula” (2011)

Acreditado como Certified Customer Service Leader y Certified Customer Service Trainer por Service Quality Institute Acreditado Professional Customer Experience Designer por ICSAU - Universidad de Experiencia del Cliente de Latinoamérica

Director del Programa de Métodos de Investigación y Técnicas Projectivas de ICSAU

Intl@icsalatinoamerica.org

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

www.icsalatinoamerica.org

---

6

**Insights:** Dentro del mente del Cliente  
Experiencia Ejecutiva

**FECHAS EN PUERTO RICO:**

**INFORMACIÓN GENERAL:**

### **COLEGIO CPA**

San Juan, Puerto Rico  
Viernes 21 de Febrero  
**9:00 am - 1:00 pm**

### **CERTIFICADO**

PRACTITIONER

IN PROYECTIVE TECHNIQUES

### **DURACIÓN DEL PROGRAMA**

**4 Horas**

### **MODALIDAD: PRESENCIAL**

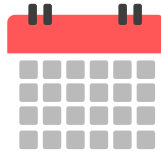
El Workshop ejecutivo será impartido de forma presencial. Puedes acceder a este programa de forma individual con un Executive Pass o como parte del Executive Track durante el CX Academic Summit.

### **METODOLOGÍA**

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.



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\$ 497<sup>00</sup>**

### **INCLUYE:**

-Todo el material del participante, herramientas, Certificado, 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@ICSA LATINOAMERICA.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.

[ICSAUNIVERSITY.COM](https://www.icsauniversity.com) | (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