



International Customer
Service Association
Latinoamérica



MASTER CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN

2025

Certificación Internacional en
Diseño y Administración de la
Experiencia del Cliente

PROGRAMA ONLINE

CX

¡Experiencia para todos!



Transforma la cultura, eleva el nivel de servicio, atrae y fideliza a tus clientes convirtiéndote en un experto en “CX”.

Más que a deleitar a los clientes, aprenderás la nueva disciplina que está cambiando del mundo empresarial. Desarrollarás 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 de Clientes (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 es ayudar a líderes, profesionales independientes y consultores, a avanzar profesionalmente con una respuesta innovadora y precisa ante la necesidad de competir, más que por precio, productos y servicios, en experiencias únicas y memorables.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

- **Adquirir el conocimiento**, la estrategia y el plan de acción necesario para poder implementar una gestión de administración y diseño de una Cultura organizacional centrada en la Experiencia del cliente.
- **Administrar “el mapa del experto”** para el proceso de la implementación de la Experiencia del cliente.
- **Realizar la práctica necesaria** para dominar la recolección, y la aplicación de la información durante el proceso de auditoría, diseño, administración 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 le permitirá destacarse en el mercado y convertir a sus clientes en promotores de su negocio.

CONTENIDO Y DESARROLLO DEL PROGRAMA ONLINE

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

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, estarás en una posición de vanguardia en el mercado, con el dominio de la información más innovadora en transformación de resultados a nivel organizacional. Tendrás un entendimiento profundo y detallado sobre la experiencia del cliente al nivel de un consultor experto. Con un proceso guiado, claro y fácil de aplicar. 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.

MODELO CXI MODELO DE IMPLEMENTACIÓN DE EXPERIENCIAS DEL CLIENTE



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>Generando Promotores</p> <p>Gestión de Riesgos</p> <p>Voz del Cliente</p> <p>Métricas Esenciales en CX</p> <p>Nuevas tecnologías</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



Kay Valenzuela
Directora | 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 transformación de 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 15+ años dedicada exclusivamente a la consultoría en CX y EX, a la formación en diseño y Administración de Experiencias / Servicio al Cliente y a la Implementación de planes de Cultura de Experiencia Total. 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 Directora del programa de formación profesional en Experiencia del Cliente de ICSA U.

 @icsalatinoamerica

 www.icsalatinoamerica.org



INFORMACIÓN GENERAL:

HORARIO DE CLASES

Todos los Martes [12 Semanas]

7:00pm – 10:00pm
(-4:00 GMT)

DURACIÓN DEL PROGRAMA

12 Semanas | 60 Horas

36 Horas Sincrónicas de Formación Especializada

20 Horas Asincrónicas de

Trabajo Personal y en Equipos

4 Horas de Mentoría

Grupal e individual

Para recibir la titulación oficial, el participante deberá cumplir con los requisitos de evaluación del programa, Asistencia y entrega de proyecto final.

MODALIDAD ONLINE

La Certificación será impartida 100% Online Vía Zoom. Además tendrá un usuario de acceso a la plataforma virtual de ICESA U donde podrá descargar los materiales de estudio, plantillas, herramientas, recursos y videos que corresponden a la certificación.

METODOLOGÍA

Pensamiento de Diseño, Descubrimiento, Co-creación de la información y aprender haciendo. ICESA U propone como modelo educativo interacciones donde todos enseñamos y aprendemos simultáneamente, a través de la empatía, la observación, la creación de valor y la puesta en marcha de posibles soluciones

para resolver los desafíos. Cada programa ofrece un alto nivel de contenido. Cada módulo es un laboratorio de descubrimiento, creatividad y diseño de experiencias.

DIRIGIDO A:

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



INVERSIÓN:

US\$997⁰⁰

Pregunta por el **descuento** de inscripciones corporativas [5 personas o más] y nuestros programas In-house, presenciales y Online

INCLUYE:

Material de trabajo, textos y videos descargables, herramientas y plantillas, tutoría individual personalizada. Tutor en vivo cada semana. Mentoría durante realización de proyecto final. Membresía por 1 año a la Asociación Internacional de Servicio al Cliente en Latinoamérica.



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 empresarial. Solicita el formulario de inscripción y obtén acceso a la formación más completa en transformación hacia el “Customer Centricity”. 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
- Membresía por 1 año a ICSA Latinoamérica

Garantía de Satisfacción o devolvemos tu inversión. Si a la 3era semana de haber iniciado el programa consideras que no es el contenido para ti puedes solicitar tu reembolso al 100%.



International Customer
Service Association
Latinoamérica

Universidad de la ICOSA

International Customer Service Association Latinoamérica



Somos el primer centro especializado en Latinoamérica de formación a nivel profesional en 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)

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