



LEARN IN
USA



CERTIFICACIÓN
INTERNACIONAL



Certificación Internacional

CSXD

Cultura de Servicio y
Experiencia del Cliente
basada en el modelo Disney

CX Latam
Institute

➤ LA MAGIA DETRÁS DE LA MAGIA

Sumérgete en un programa único que fusiona la magia del modelo de cultura de servicio más efectivo y admirado del mundo, con el CX Framework y herramientas del libro Construyendo Xperiencias, best seller en diferentes países y base de los programas de Customer Experience de varias universidades en Latinoamérica.

El servicio excepcional no es solo una sonrisa o una herramienta avanzada, es la magia de anticipar deseos y superar expectativas, para lo cual debemos tener las personas adecuadas, procesos simples, un ambiente adecuado y generar experiencias inolvidables en cada interacción.

Diferencia tu empresa más allá del producto o precio a través de una experiencia que sea difícil de igualar, lo cual impactará en más clientes que te recomienden, más ventas y menos clientes perdidos, impactando en la rentabilidad de tu negocio.



LIDERAZGO Y CULTURA

Alinear los valores del equipo con los de la organización es la clave para fortalecer su cultura y darle vida con propósito, mediante un liderazgo inspirador y una transformación transversal a toda la organización.

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

Tu gente marca la diferencia, por ello, al contratar, debemos considerar la actitud del candidato, no solo sus habilidades. El entrenamiento y capacitación es clave para estar alineados a los estándares y cuidar cada detalle de la magia.

CALIDAD DE SERVICIO

Un servicio excepcional no se limita a los empleados que lo prestan. Es importante comprender cómo el espacio físico, los estándares y procesos de la organización afectan la experiencia completa.

CUSTOMER EXPERIENCE

El ECX Model, base de este programa, está diseñado con la finalidad de que lo puedas implementar en cualquier empresa. Conoceremos herramientas como el Customer Journey Map y el Service Blueprint, y además, cómo se trabaja en Disney la gestión de los "puntos de contacto".

INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

La innovación es parte clave en el proceso de transformación y diferenciación de cualquier empresa. Trabajaremos diferentes técnicas y herramientas que nos llevarán a cambiar nuestra manera de pensar y hacer las cosas (cambio de mindset).

DE LA SATISFACCIÓN AL WOW

Satisfacer a los clientes es sólo el primer paso, impactar en su corazón, sorprenderlo, lograr que se vuelva leal y te recomiende es lo que marcará la diferencia.

MODELO CSXD

➤ MÓDULOS DEL PROGRAMA

01

Liderazgo y Cultura

- El ADN, Valores y Visión
- Liderazgo, todo inicia por los líderes
- La magia está en las personas
- Cultura organizacional, el motor invisible
- Evolución cultural, generación tras generación

02

Employee Experience

- Lo que se vive adentro, se siente afuera
- Todo inicia por la selección, actitud más allá del conocimiento
- Compromiso de los empleados
- Comunicar para informar e inspirar
- Crear un entorno solidario

03

Calidad de Servicio

- Entendiendo el hoy
- Diseño de la estrategia de servicio
- La magia de planificar, se diseña y se pone en marcha
- Del servicio ordinario al servicio excepcional
- Recupero del servicio

04

Innovación y Customer Experience

- Modelo de Experiencia: ECX Framework
- CX Tools: Customer Journey Map y Service Blueprint
- Técnicas y herramientas de innovación
- Medición y mejora continua

05

De la satisfacción al WOW

- Metodología para el diseño del WOW Experience
- De clientes satisfechos a fans enamorados de la marca
- De la experiencia funcional a la experiencia emocional

06

Business Case

Organizados en equipos de hasta 5 personas, los participantes pondrán en práctica lo aprendido en una empresa real, el cual presentarán 30 días después de la última sesión, ante el jurado evaluador

CREA EXPERIENCIAS EXTRAORDINARIAS PARA TUS CLIENTES

Descubre los secretos que hacen de Disney un referente en servicio y lleva su magia a tu empresa. Te presentamos un entrenamiento intensivo que te ayudará a alinear el propósito de tu equipo con el de tu compañía.

- 🍷 Estándares y procesos
- 🍷 Puntos de contacto
- 🍷 Recupero del Servicio
- 🍷 Las 5 llaves de Disney
- 🍷 La brújula de Disney
- 🍷 Storytelling
- 🍷 Customer Journey Map
- 🍷 Service Blueprint
- 🍷 CX Metrics
- 🍷 De la satisfacción al WOW
- 🍷 Matriz de Actitud vs. Aptitud
- 🍷 El triángulo mágico

➤ APRENDER HACIENDO

El programa está diseñado para que los participantes puedan implementar los modelos y herramientas en las empresas en las que trabajan o en sus propios negocios. Al finalizar el programa tendrán que realizar un trabajo final aplicado a una empresa real.

Durante el programa se desarrollarán diferentes ejercicios y trabajos grupales, en los cuáles se aplicarán herramientas como: Customer Journey Map, Service Blueprint, entre otras.

El modelo a desarrollar, así como las herramientas y diferentes temas que se verán, están adaptados a la realidad latinoamericana, con la finalidad de que todo lo aprendido sea 100% aplicable.

Cada participante tendrá acceso de por vida al curso virtual Construyendo Xperiencias, en el cual podrán profundizar y complementar el módulo de Customer Experience y CX Tools.

DOCENTE

 Rodrigo Fernández de Paredes

CX Speaker y asesor internacional con 18 años de experiencia liderando proyectos de: customer experience, employee experience, CRM entre otros temas.

CEO CX Latam Group. Socio fundador y Presidente Ejecutivo de Customer Experience Latam Association.

Autor del libro 'Construyendo Xperiencias' primer libro especializado en Customer Experience en Latinoamérica. Best Seller en Amazon US y MX.

Creador del programa de Certificación Customer Experience Design & Management (CXDM) el cual ha sido realizado por más de 5 mil participantes de 15 países.

Co-creador del software de medición de experiencia del cliente y colaboradores CX Latam Software, y creador del CX Model CX Latam Group®

DOCENTE

 Jassiel Aguilar

.....

Consultor certificado en experiencia de cliente por el Instituto Disney. Speaker internacional con más de 10 años de experiencia diseñando experiencias memorables para marcas en sectores como hospitalidad, retail, salud y fitness.

Ha trabajado con empresas en México, Colombia y España, impulsando ventas a través de la metodología Disney, neuroventas y liderazgo emocional.

Creador del programa “Del NO al WOW®” y de entrenamientos prácticos para líderes y equipos operativos enfocados en servicio al cliente, retención de talento y aumento de ticket promedio.

Combina la ciencia del comportamiento humano con herramientas creativas para transformar negocios desde la felicidad interna.



DOCENTE

 Raúl Camacho

Autor del Libro Yo Servidor. Por aquello de ser "turismólogo" creó su primera empresa en Venezuela llamada Mundo Brújula a los 19 años, la cual recibió en el 2019 el BIZZ AWARDS otorgado por World Federation of Business.

Vive en Colombia y es cofundador de Living Trips, una de las 500 empresas en la región cafetera.

Como speaker y coach internacional es conocido por contar sus experiencias y pulir el diamante a otros emprendedores en países como Bolivia, México, Panamá, Colombia, Perú, Estados Unidos y Venezuela.

Su lema es "Hoy aquí, mañana en cualquier parte del mundo".

DOCENTE

 Antonio López-Brea

.....

Facilitador y formador de equipos en temas como Cultura, Servicio, Modelo Disney y temas afines, reconocido por su capacidad de aterrizar los modelos a la realidad de las empresas latinoamericanas. Ha dictado más de 200 conferencias y charlas para audiencias amplias de diferentes países e industrias.

Cuenta con más de 15 años de experiencia en la capacitación y desarrollo de equipos, además de liderar proyectos de desarrollo de estrategias, acciones y medición en Customer Experience (Experiencia del Cliente).

Posee un amplio conocimiento en Servicio al cliente, habilidades blandas, Diseño de Servicios, gestión de proyectos e innovación. Ha gestionado con éxito proyectos y equipos en diversos sectores, incluyendo telecomunicaciones, retail, salud, restaurantes, banca y seguros. A lo largo de su carrera profesional se ha especializado en el desarrollo de soluciones centradas en el usuario, mejorando significativamente la experiencia del cliente y alineándose con los objetivos esperados por las organizaciones.





Modelo CSXD adaptado a la realidad Latinoamericana

El Modelo CSXD ha sido diseñado tomando como base el ECX Framework del libro Construyendo Xperiencias, complementado con lo que hemos estudiado, aprendido e implementado del Modelo de Cultura y Servicio más inspirador del mundo: Disney.



Docentes especialistas líderes en la región

Contamos con una rigurosa selección de los más reconocidos especialistas en cada una de las disciplinas que conforman el programa, con experiencia a nivel formativo y como líderes en grandes empresas de la región.



Doble Certificación

Diploma del Programa Internacional CSXD, expedido por CX Latam Institute y Florida Global University, ambos en formato digital.



Metodología disruptiva y práctica

Clases 100% prácticas, disruptivas, entretenidas, y co-diseñadas por nuestro equipo de expertos, quienes aportarán mucho valor a tu desarrollo profesional.



Networking internacional

Tendrás la oportunidad de compartir y aprender con profesionales de distintos sectores, los cuales están conformados por: 40% de mandos altos, 30% de mandos medios, 20% de ejecutivos y 10% de consultores.

cxlataminstitute.com

¿Por qué formarte con CX Latam Institute?

¿Estás listo para el inicio de una nueva experiencia?



Modalidad: Virtual / Presencial / Híbrido
Duración: 24 horas
Trabajo final aplicado a empresa real



Contacto
contacto@cxlatam.com

LEARN IN
USA



CERTIFICACIÓN
INTERNACIONAL

