

Temario CertiProf.

Certificación Internacional

Customer Experience Specialist Professional Certification – CXSPC™

Esta certificación brinda las herramientas, tecnologías y procesos de inteligencia de negocios para transformar los datos en conocimiento estratégico, optimiza la toma de decisiones y maximiza las oportunidades de negocio.



Información del programa.

Objetivos del programa.

- Entenderás la importancia estratégica del CX en el éxito empresarial.
- Aprenderás a medir y analizar la experiencia del cliente utilizando métricas clave.
- Implementarás estrategias personalizadas para mejorar la lealtad del cliente.
- Desarrollarás habilidades para mapear el ciclo de vida del cliente y gestionar puntos de contacto críticos.
- Evaluarás y escalarás la madurez del CX dentro de la organización.

Perfil del participante.

- Gerentes de marketing y CX.
- Consultores de experiencia del cliente.
- Profesionales involucrados en la gestión de puntos de contacto y satisfacción del cliente.
- Atención al cliente, marketing, ventas, diseño de servicios, gestión de productos, CX, UX, y otros roles centrados en el cliente.
- Miembros de equipos responsables de la implementación de estrategias CX.

Para mayor información contactar:

☎ +503 7840-2073 ✉ info@inmersiongroup.com



Módulo 1: Fundamentos del Customer Experience (CX).

- 1.1. Definición y evolución del CX: Desde el servicio al cliente hasta la estrategia total.
- 1.2. Importancia estratégica del CX como diferenciador competitivo.
- 1.3. Modelos de CX: Forrester, Gartner y CEMM.
- 1.4. Factores clave que impulsan una experiencia de cliente exitosa.
- 1.5. Conexión emocional en el CX y su impacto en la lealtad.

Módulo 2: Medición y Análisis del Customer Experience (CX).

- 2.1. Principales métricas: NPS, CSAT, CES.
- 2.2. Técnicas de análisis de datos: Descriptivo, predictivo, prescriptivo.
- 2.3. Análisis del feedback del cliente y herramientas de escucha activa.
- 2.4. Herramientas tecnológicas para la medición del CX: CRM y análisis de big data.

Módulo 3: Gestión de la Experiencia del Cliente según Forrester.

- 3.1. Pilar 1: Efectividad – Cumplir con las expectativas del cliente.
- 3.2. Pilar 2: Facilidad – Minimizar la fricción en las interacciones.
- 3.3. Pilar 3: Emoción – Generar experiencias positivas emocionalmente.
- 3.4. Estrategias para garantizar la coherencia omnicanal.
- 3.5. Personalización de experiencias a través de tecnología avanzada.

Módulo 4: Ciclo de Vida del Cliente según Gartner

- 4.1. Mapeo del viaje del cliente y puntos de contacto críticos.
- 4.2. Estrategias de personalización en cada fase del ciclo de vida del cliente.
- 4.3. Omnicanalidad como estrategia para ofrecer una experiencia integrada.
- 4.4. Tecnología como habilitador del Customer Journey.

Módulo 5: Escalando el CX con el Customer Experience Maturity Model (CEMM).

- 5.1. Evaluación del nivel de madurez de CX en una organización.
- 5.2. Planificación estratégica para avanzar en la madurez de CX.
- 5.3. Integración de la tecnología y automatización en el CX.
- 5.4. Análisis de casos de éxito en la implementación de CX.

Conoce más sobre nosotros.



Somos tu aliado para transformar el aprendizaje en éxito profesional.

Somos **Immersion International Business School**. Ofrecemos soluciones integrales y trabajamos para potenciar el talento humano y fortalecer a las empresas, ayudándolas a transformar desafíos en oportunidades.

Elige tu modalidad



Programas abiertos.

Accesibles a diferentes empresas con objetivos de aprendizaje en común.



Programas cerrados.

Se adaptan y enfocan a los objetivos y necesidades de cada empresa.

Tenemos presencia en



Nuestros servicios



Capacitaciones

Diseñadas para impulsarte.



Certificaciones

Avaladas internacionalmente.



Consultorías

Personalizadas para tu caso.

Somos

#CertiProfPartner

En la actualidad, somos Training v Autorizado de CertiProf, un líder dedicado formar profesionales, potenciando sus habilidades en el ámbito laboral.

Hemos sido aprobados para brindar un servicio de calidad y ayudarte a alcanzar tus objetivos profesionales.



Para mayor información contactar:

+503 7840-2073 info@inmersiongroup.com

