



Customer Experience Certified Expert - CXCE



Este curso incluye los siguientes recursos



Plataforma e-learning 24/7



Simulador Web





Resumen

- La experiencia del cliente es un elemento clave diferencial para decidir la elección del consumidor en un mercado tan globalizado, competitivo, y exigente como el actual. Por eso las empresas orientan cada vez más sus esfuerzos hacia mejorar la experiencia de sus clientes no solo en el momento de utilizar sus productos o servicios, sino también durante el momento previo, durante y post. Este cambio requiere profesionales capacitados, formados con conocimientos y herramientas actualizados que les permitan efectuar estas implementaciones de forma efectiva y eficiente.



Objetivos

- Conocer herramientas clave capaces de identificar las necesidades del cliente.
- Desarrollar la empatía con nuestro cliente.
- Comunicarnos con nuestros clientes comprendiendo sus verdaderas motivaciones de compra.
- Entablar relaciones perdurables con el cliente
- Integrar la orientación al cliente en todos los procesos y gestión de una organización
- Identificar el tipo de experiencia estamos ofreciendo a nuestros clientes.
- Alinear la estrategia de la empresa con los resultados de la experiencia de los clientes





Dirigido a:

Este curso está enfocado a personas claves en Departamentos de Experiencia y Gestión del Cliente, Comerciales, Trade Marketing, Transformación Digital, Marketing, Branding, Comunicación, a diseñadores de Experiencia de Usuario, Servicios y de Productos y, en general, a todas aquellas personas que deseen promover una experiencia única de servicio y un efecto WOW, como propuesta de valor para sus clientes.



Detalles del examen



Nombre del examen: : Customer Experience Certified Expert - CXCE



Número de preguntas: 40



Formato del examen: Preguntas de Selección múltiple



Porcentaje de aprobación: 65%



Duración del examen: una vez que comienza el examen, los candidatos tienen 1 hora (60 minutos) para completar el examen



Idiomas disponibles: español



Contenido

Estrategia en la Experiencia del Cliente CX

- ✓ Introducción a la gestión de la experiencia del cliente
- ✓ Definición de "Customer Experience"
- ✓ Cadena de valor de la experiencia de cliente
- ✓ Tendencias en la gestión de la experiencia del cliente
- ✓ Componentes de la experiencia
- ✓ La Marca
- ✓ La experiencia como estrategia de Diferenciación
- ✓ Diseñando un estrategia de experiencia del cliente
- ✓ Framework de la experiencia del cliente
- ✓ Las emociones
- ✓ La organización de la empresa orientada al cliente
- ✓ Ideas clave sobre customer experience

Diagnóstico de la Experiencia

- ✓ Introducción
- ✓ Diagnóstico de la Experiencia
- ✓ Arquetipos
- ✓ ¿Por qué necesitamos arquetipos?
- ✓ Características de los arquetipos
- ✓ Contenidos de los arquetipos
- ✓ Arquetipos una herramienta para segmentación
- ✓ Algunas definiciones referente a los Arquetipos
- ✓ Customer Journey Map
- ✓ Características del customer journey map
- ✓ Puntos de vista del customer journey map
- ✓ Algunas definiciones referente al customer journey map



Contenido

- ✓ Pasos para diagnosticar la experiencia
- ✓ ¿Cómo mantener vivo el diagnóstico?

Diseñando Experiencias de Clientes Innovadoras

- ✓ Introducción
- ✓ Objetivos de la innovación en la experiencia
- ✓ Diseñar la estrategia de relación con el cliente
- ✓ Estrategia de Segmentación
- ✓ Estrategia de Diferenciación
- ✓ Estrategia de Liderazgo de Precios
- ✓ Diseñar interacciones con el cliente
- ✓ Procesos “Outside in”: Lean Startup
- ✓ Herramientas y Metodologías para la innovación y el diseño en la gestión de CX

- ✓ Océanos Azules
- ✓ Business Model Canvas
- ✓ Value Proposition Canvas
- ✓ Mapa de Empatía
- ✓ Service Blueprint

Customer service experience

- ✓ Estrategia multicanal
- ✓ Características del consumidor digital
- ✓ Experiencia omnicanal
- ✓ Diferencia entre omnicanal y multicanal
- ✓ Las estrategias de las organizaciones
- ✓ Casos de éxito de experiencia omnicanal
- ✓ Customer Journey multicanal



Contenido

Medición de la Experiencia del Cliente

- ✓ Indicadores de experiencia del cliente
- ✓ Net Promoter Score (NPS)
- ✓ Customer Effort Score (CES)
- ✓ Cuadro de mando de la experiencia
- ✓ **Employee Experience – EX**
- ✓ Definición de Employee Experience – EX
- ✓ Conexión entre Experiencia y Empleado
- ✓ Roles en la creación de una cultura de Experiencia
- ✓ Pilares de la gestión de la experiencia del empleado
- ✓ Empowerment
- ✓ Construyendo la experiencia del Empleado

User Experience (UX) / User Interface (UI)

- ✓ Definición de “User Experience – UX”
- ✓ La importancia de User Experience – UX
- ✓ Definición de “User Interface – UI”
- ✓ Tipos de Interfaz de Usuario
- ✓ ¿Cómo funciona el diseño de una interfaz de usuario?
- ✓ ¿Cómo se relacionan la interfaz de usuario y la experiencia del usuario?



A close-up photograph of a person's hand giving a thumbs up gesture. The person's face is blurred in the background, showing a slight smile. The image is framed with decorative white dotted patterns and semi-transparent grey shapes. The word "Gracias" is overlaid on the left side of the image.

Gracias

