“Unleash your potential on a transformative journey where brilliance and expertise converge, propelling you towards a future brimming with limitless possibilities.”
CertJOIN
Inspiring people

CertJOIN

Inspiring people

Nuestra razón de ser es empoderar a individuos en su búsqueda de conocimiento y desarrollo profesional en el ámbito tecnológico y de gestión.
Nos inspira proporcionar acceso a certificaciones de alta calidad que no solo validenhabilidades, sino que también abran puertas a oportunidades laborales y contribuyan al crecimiento de la comunidad tecnológica. Nuestra visión es ser reconocidos como el puenteque une el potencial de las personas con la excelencia en la formación tecnológica, generando un impacto positivo en sus vidas y en el mundo en general. Esta misión es elcimiento de nuestra cultura corporativa, guiando cada paso que damos para brindar un valor genuino a nuestros candidatos y la sociedad en su conjunto.

CertJOIN

🥇Accreditation body for Agile, Scrum, Data Science, Cybersecurity, DevOps, Digital Marketing, Ethical Hacking, and ISO Standards.
🏅 AAA Member

RESPALDO

El Better Business Bureau (BBB) es una organización reconocida que mide la confiabilidad y el desempeño ético de las empresas.
En CertJoin, hemos alcanzado la calificación A+ del BBB, lo que refleja nuestro firme compromiso con la excelencia y la ética empresarial. Esta prestigiosa calificación es un testimonio de nuestro esfuerzo constante por mantener la confianza y satisfacción de nuestros clientes en todos los niveles de nuestra operación.

Agile Alliance
Somos Corporate Member de Agile Alliance nos enfocamos en compartir la firmeza de nuestros valores y el compromiso con la calidad.
Agile Alliance es una organización global fundamentada en el Manifiesto para el desarrolloágil de software. Se encarga de apoyar a las personas y organizaciones que exploran, aplican y expanden los valores, principios y prácticas ágiles.

RESPALDO

Badgr - Insignias digitales
Reconocemos las competencias, logros y conocimientos de las personas a través de insignias digitales de Open Badges
Badgr es una plataforma de acreditación con rutas de aprendizaje apilables y registros de alumnos que se pueden compartir.

ConnectAmericas es la primera red social empresarial de las Américas dedicada a promoverel comercio exterior y la inversión internacional.

RECURSOS

Plataforma e-learning 24/7
👩‍🎓 Contenido de autoestudio
📽️ Recursos en video

💻 Simulador web
🎯 2 intentos para aprobar el examen de certificación
🔑 Presentación del examen con Safe Exam Browser

▓ Certificado con ID único y código QR para validación
🌟 Insignia digital

Customer Experience Certified Expert

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.

CertJOIN

DETALLES DEL EXÁMEN

• Nombre del examen: Customer Experience Certified Expert - CXCE

• Formato del examen: Preguntas de Selección Múltiple

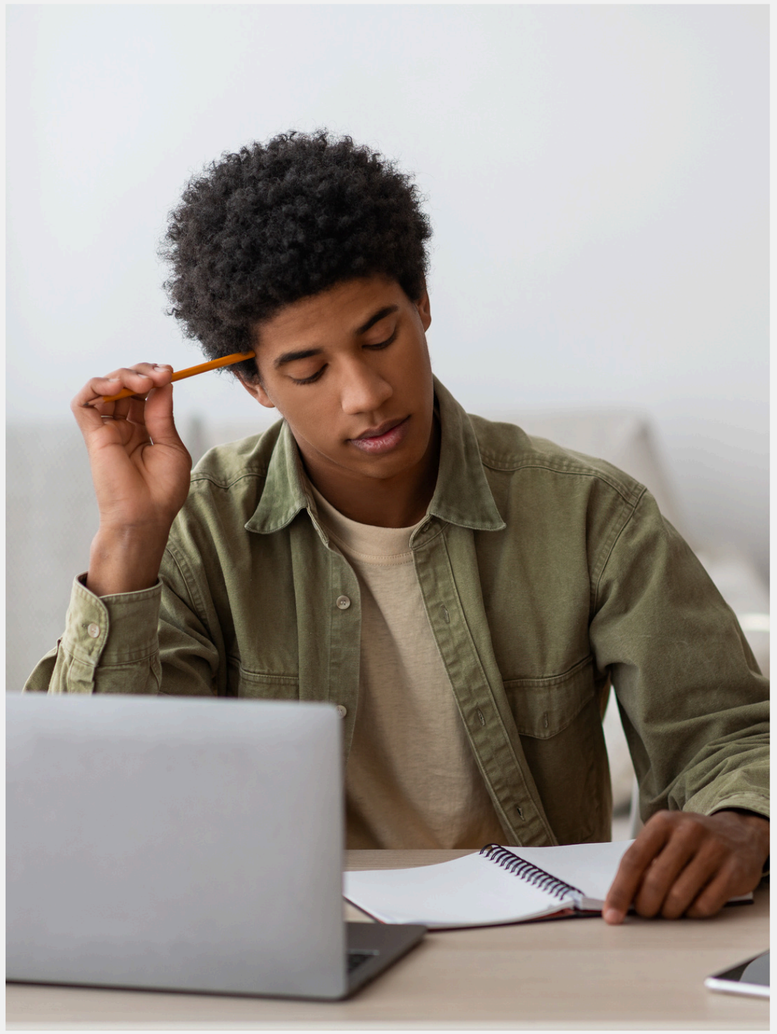
• Duración del examen: una vez que inicia el examen, los candidatos tienen 1 hora

(60 minutos) para completar el examen.

• Número de preguntas: 40

• Porcentaje de aprobación: 65%

• Idiomas disponibles: español



CONTENIDO

CertJOIN
Inspiring people

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

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?

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

CertJOIN
Inspiring people

Queda expresamente prohibida la reproducción total o parcial de este material por cualquier medio electrónico o mecánico, sin autorización de CertJoin.

It is forbidden the total or partial copying of this content without the express and written permission of CertJoin