



Doble Certificación emitida por:

CX Latam INSTITUTE **gruposet**

Con el respaldo de:



Del 26 de noviembre al 17 de diciembre

Certificación Internacional

CSXD

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

Certificado por:





► Conocimiento fuera de lo convencional

La Certificación Internacional de Cultura y Experiencia del Cliente, basada en el modelo Disney, tiene como objetivo llevar la magia de Disney a tu empresa. A través de la explicación de los diferentes componentes del modelo, la aplicación de ejercicios prácticos, análisis de casos y dinámicas grupales, los participantes entenderán cómo se diseña e implementa la magia, pero lo más importante, aprenderán a convertir ese conocimiento en acciones y herramientas que les permita implementarla en sus organizaciones.

Durante las diferentes actividades el participante logrará trasladarse y aprender cómo esta maravillosa organización logra generar una verdadera experiencia, pero lo más importante, obtener las herramientas y conocimientos para aplicarlos en su empresa.

CX Latam INSTITUTE **gruposet**



Cultura de Servicio

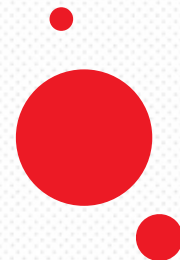
Un servicio excelente no proviene simplemente de una transacción amigable o de una herramienta tecnológica apropiada: es el resultado de una verdadera comprensión de las expectativas de su cliente y de la implementación de las directrices y los estándares de servicio adecuados para superarlas. Cuando un marco de referencia organizacional une apropiadamente a sus personas, su lugar y sus procesos, colocando al cliente y al empleado juntos en una posición central, el servicio excepcional se vuelve posible en todos los puntos de contacto con el cliente.

Esto genera una mayor intención de regresar y recomendar a la empresa y refuerza su ventaja competitiva. Con más de 90 años brindando un servicio al cliente reconocido a nivel mundial, nadie entiende esto mejor que Disney.

.....

En la Certificación usted podrá:

- ▶ Aprender las principales herramientas de Customer Experience, como el Customer Journey Map y el Blueprint, tal como Disney las aplica en la gestión de la experiencia de sus clientes.
- ▶ Explorar estándares de servicio de calidad que pueden ayudarlo a crear una experiencia de servicio consistente.
- ▶ Conocer herramientas para determinar las necesidades, las expectativas, las opiniones y los sentimientos de sus clientes en el nivel individual.
- ▶ Entender los procesos necesarios para desarrollar una cultura que preste consistentemente un servicio excepcional.
- ▶ Descubrir cómo puede recuperarse con eficacia de una falta del servicio y convertirla en una oportunidad para fortalecer las relaciones con el cliente.



► Conocimiento fuera de lo convencional

LA CULTURA EN EL CENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Sin una cultura basada en las necesidades de los colaboradores internos y los clientes es imposible generar valor.

SOBRE GESTIÓN DE DETALLES

La técnica que desarrollamos inspirada en Disney, es 100% aplicable a su organización. Generará una forma distinta de atender los problemas cotidianos, pero sobre todo, ser más eficiente con el foco en el PROPÓSITO de la organización.

GENERACIÓN DE EXPERIENCIAS MEMORABLES

Con herramientas y casos prácticos repasaremos cómo lograr la generación de innovación con foco en la generación de experiencias y relacionamiento con los clientes.



 **experiencia set**
Basado en Disney

STORYTELLING

Cómo lograr crear historias que se cuenten por décadas sobre su organización y sean las generadoras de valor y diferenciación. Repasaremos las técnicas para creación de historias memorables.

Con base en la innovación de Disney, repasaremos algunas técnicas, y veremos cómo se está desarrollando la innovación en su organización.

INNOVACIÓN BAJO EL MODELO DISNEY



Más de 30 actividades, plataforma de aprendizaje colaborativo, networking, instructores internacionales y 7 masterclass online en vivo

► ¿Qué recibe el participante?



Manual de Cultura y Experiencia del Cliente basada en el Modelo Disney

Uno de los principales activos que se lleva el participante es este manual, el cual servirá como guía para que puedan implementar lo aprendido en sus empresas.



KIT CSXD Tools

El Kit contiene las plantillas para que el participante pueda aplicar las herramientas aprendidas en sus respectivas organizaciones. Se incluye: matriz de riesgos, guía de observación y customer journey map.



Doble Certificación Internacional

Se entregará la Certificación CSXD Cultura de Servicio y Experiencia del Cliente basada en el Modelo Disney, emitida por CX Latam Institute (Perú), ExperienciaSet y GrupoSet Latam (Argentina) y CXLA Customer Experience Latam Association (USA).



▶ Actividades de Workshop

El programa incluye actividades diseñadas especialmente por GrupoSet y CX Latam Institute, para lograr aplicar lo aprendido en la teoría y actividades, a la realidad de las diferentes empresas.

Las mismas son guiadas por los reconocidos speakers, instructores, consultores y CEO's de sus respectivas empresas, Jonatan Loidi (Argentina), Rodrigo Fernández de Paredes (Perú) y Julián 'Gaita' González (Argentina), quienes invitan a los participantes a pensar y aplicar en equipo todo lo aprendido. De esta manera comienzan a tener el entrenamiento para poder llevarlo rápidamente a sus organizaciones.

Durante el desarrollo del programa se implementarán dinámicas grupales, en las cuales los participantes diseñarán herramientas como el Customer Journey Map y el Blueprint, aplicándolas a la realidad de la experiencia en Disney, para luego llevarlas a la realidad de sus empresas.



CEO & Founder de GrupoSet Latam con proyectos en más de 10 países. Conferencista internacional con más de 400 conferencias en 20 países. Ex director de la Licenciatura en Marketing de la UCALP. Co-director del Programa de Ventas en la Escuela de Negocios de la UCA. Columnista en Forbes con su columna mensual sobre estrategia. Columnista de CNN radio y CNN Brasil. Autor del Podcast "ADN Empresario" junto a Innova – Top 100 Spotify. Autor de 4 libros: "ADN PyMe" (best seller), ¿Qué es eso del Marketing? (best seller), Market-In & Negocios + Digitales.

Jonatan Loidi



Instructores



CX Speaker y asesor internacional, Autor del libro 'Construyendo Xperiencias' primer libro especializado en Customer Experience en Latinoamérica, Asesor y capacitador en empresas de 12 países, Diseñó la Certificación CXDM (Customer Experience Design & Management) realizada en 12 países, y los programas de Customer Experience de las siguientes universidades: UNINORTE, ICESI y UNIANDES (Colombia), Pacífico Business School y CENTRUM PUCP (Perú).

Rodrigo Fernandez de Paredes



Director de GrupoSet Latam. Destacado por ser uno de los conferencistas con mayor crecimiento en Latam. Consultor en Estrategia y Gestión de empresas. Co-director del programa de Ventas en la Escuela de Negocios de la UCA. Co-autor: "AND PyMe" (Best Seller). Licenciado en Marketing (UADE - Arg.), Posgrado en Negociación (UCA – Arg.), Posgrado en Negociación (Harvard – USA), Posgrado en Calidad de Servicio (Disney Institute – USA), Posgrado en Liderazgo e Innovación (MIT – USA).

Julián "Gaita" González





FECHAS

Inicio: del 26 de noviembre al 17 de diciembre
Horario: Martes y Jueves



DIRIGIDO A

La Certificación CSXD, está dirigida a emprendedores, empresarios y profesionales de diferentes áreas, como por ejemplo: gerencia general, marketing, customer experience o experiencia del cliente, comercial, operaciones y en general cualquier área que de manera directa o indirecta, impactan en el ciclo de la experiencia de los clientes en cualquier tipo de organización.



MODALIDAD

Online



INVERSIÓN

Certificación CSXD

(con trabajo final aplicado a empresa real)

Tarifa regular: US\$ 790

Tarifa preventa hasta el 13 de noviembre: US\$ 590

Tarifa preventa hasta el 31 de octubre: US\$ 490

Nota: miembros CXLA tienen 10% de dscto. adicional sobre cualquier tarifa vigente

INFORMES

Ventas e información:
Sheyla Manzanedo
Móvil y whatsapp (51) 950095428
smanzanedo@cxlataminstitute.com

CX Latam
INSTITUTE

gruposet

 **experienciaset**
Basado en **Disney**