

# CX MO DEL

Certificación ONLINE

# CXDT

## CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN TOOLS

**Duración:** 20 horas + Trabajo final

**Fecha:** 30 de mayo al 27 de junio 2020

**Horario:** Sábados de 9am a 1pm

**Facilitador:**  
Rodrigo Fernández de Paredes

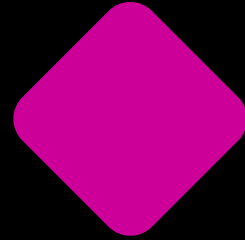


# CX TOO LS

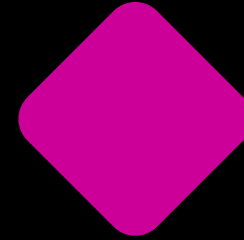
Con el respaldo de:



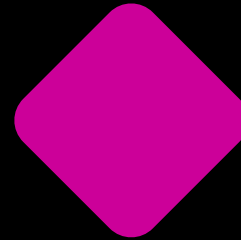
# OB JETI VOS



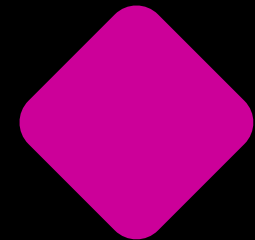
Aprender a usar herramientas de vanguardia relacionadas al diseño, gestión y medición CX



Comprender un Modelo Integral CX y el rol del CX Manager



Aprender haciendo a través del método de casos



Aplicar lo aprendido realizando un trabajo final (opcional)

# FACILITADOR



RODRIGO FERNÁNDEZ  
DE PAREDES



# RODRIGO FERNÁNDEZ DE PAREDES

Facilitador

- 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, ENTRE ELLAS: THE RITZ-CARLTON (ESPAÑA), BANCO DAVIVIENDA (COLOMBIA), ARS HUMANO (REP. DOMINICANA), ARGOS (PANAMÁ), BANCO DEL PACÍFICO Y AEROPUERTO DE GALÁPAGOS, (ECUADOR), FERREYROS, HOTEL SUMAQ, ENTRE OTRAS (PERÚ).
- DISEÑADOR DE LA CERTIFICACIÓN CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN & MANAGEMENT (CXDM) LA CUAL HA SIDO REALIZADA EN 12 PAÍSES.
- CREÓ LOS PROGRAMAS DE CUSTOMER EXPERIENCE DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES E ICESI (COLOMBIA), PACÍFICO BUSINESS SCHOOL Y CENTRUM PUCP (PERÚ).
- CREADOR DEL MODELO ESPECIALIZADO EN CUSTOMER EXPERIENCE, DENOMINADO XCUSTOMER 360®
- CO - CREADOR DEL SOFTWARE DE MEDICIÓN DE EXPERIENCIA XCUSTOMER360®
- PRESIDENTE EJECUTIVO DE CXLA CUSTOMER EXPERIENCE LATAM ASSOCIATION

- CXLA Customer Experience Latam Association, fundada en los Estados Unidos de América (USA), tiene como objetivo democratizar el conocimiento y generar aprendizaje en todo Latinoamérica y países de habla castellana en el mundo.
- En abril 2020, considerando la coyuntura, organizó un evento gratuito online sin precedentes, el CX Week by CXLA, el cual tuvo 2 ediciones, agrupó a más de 50 speakers de 11 países y llegó a más de 300 mil personas de 34 países y más de 200 ciudades.
- La Certificación CXDT Customer Experience Design Tools cuenta con el respaldo de CXLA, la misma que se integra con los principios y valores que promueve la Asociación.



CUSTOMER  
EXPERIENCE  
DESIGN TOOLS

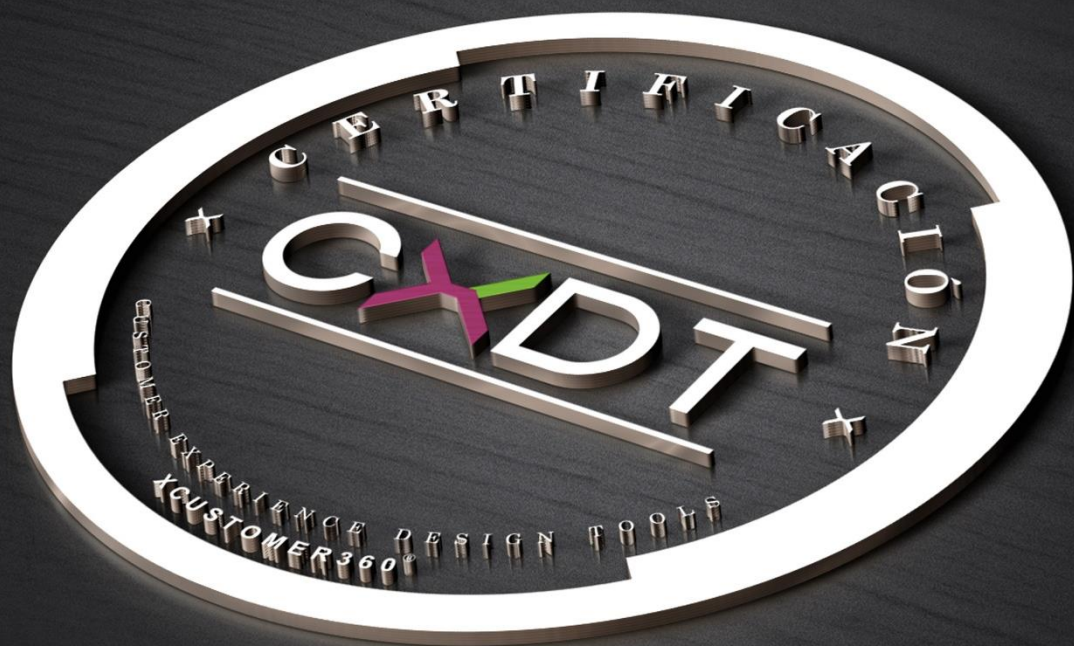
xcustomer  
360

# ¿QUÉ INCLUYE?

# CXDT

ONLINE



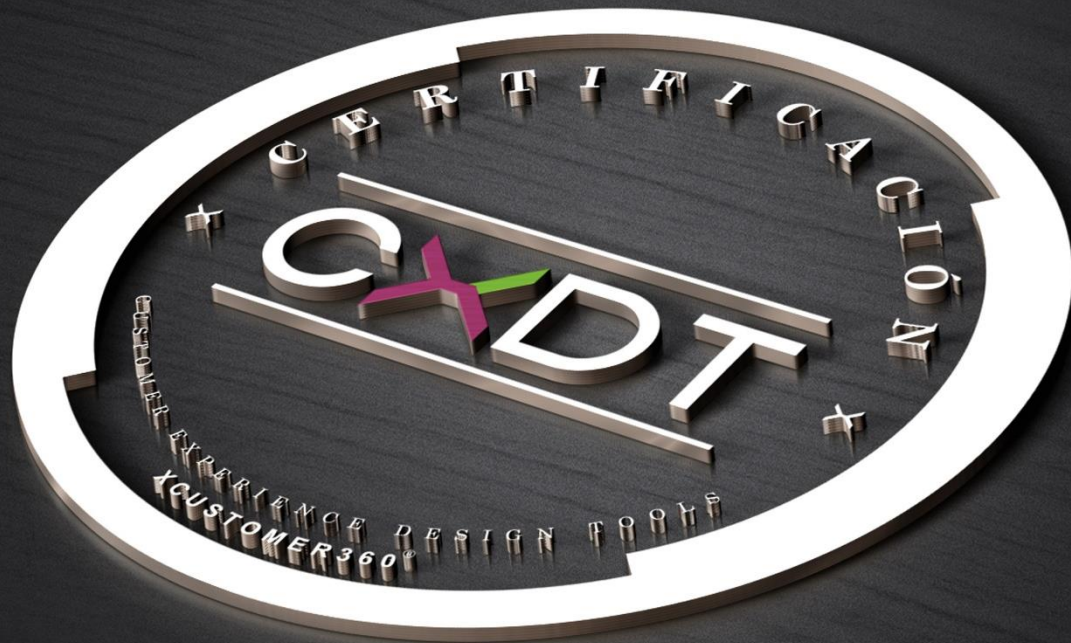


**7 SESIONES**

**20 HORAS**

**1 KIT CX TOOLS**

**1 TRABAJO FINAL**



# TEMARIO

- Introducción al CX, Customer Experience o Experiencia del Cliente, mucho más que una moda.
- CX Tools bloque 1: Diseño e interpretación de mapas de empatía y mapa de análisis competitivo.
- CX Tools bloque 2: Diseño e interpretación del Customer Journey Map. Ejercicios de aplicación
- CX Tools bloque 3: Diseño e interpretación del CX Blueprint. Ejercicios de aplicación.
- Modelo Integral CX (Xcustomer360®) y rol del CX Manager.
- Cuadro de Mando CX.
- CX en la práctica. Trabajo final



# MODELO XCUSTOMER 360

El siguiente gráfico muestra el modelo XCUSTOMER 360®, el cual ha sido implementado en empresas de diferentes industrias en varios países, logrando beneficios no solo a nivel de percepción del cliente, sino a nivel de mejoras en la rentabilidad de la empresa.



**QUIEN OBTENGA LA CERTIFICACIÓN  
RECIBIRÁ EL KIT QUE INCLUYE:**

# **KIT CX TOOLS**

- **PLANTILLA CUSTOMER JOURNEY MAP**
- **PLANTILLA CX BLUEPRINT**

# DIPLOMA



## Customer Experience Design Tools



Este certificado se otorga a

Rodrigo Fernández de Paredes

Quien ha completado con éxito los requisitos para ser reconocido como

**CXDT Certified**

utilizando el Modelo de Gestión de Experiencia del Cliente

XCUSTOMER 360 ®

Duración: 20 horas | Mes: Junio 2020

Modalidad: CXDM online



Rodrigo Fernández de Paredes A.  
CEO Xcustomer 360

Certificado CXDT-2002020

# IN VER SION



**Certificación CXDT**  
(con trabajo final)

Tarifa regular US\$790  
Tarifa miembros CXLA US\$630

Tarifa miembros CXLA preventa  
hasta 15 de mayo US\$549

**Programa Ejecutivo CXDT**  
(sin trabajo final)

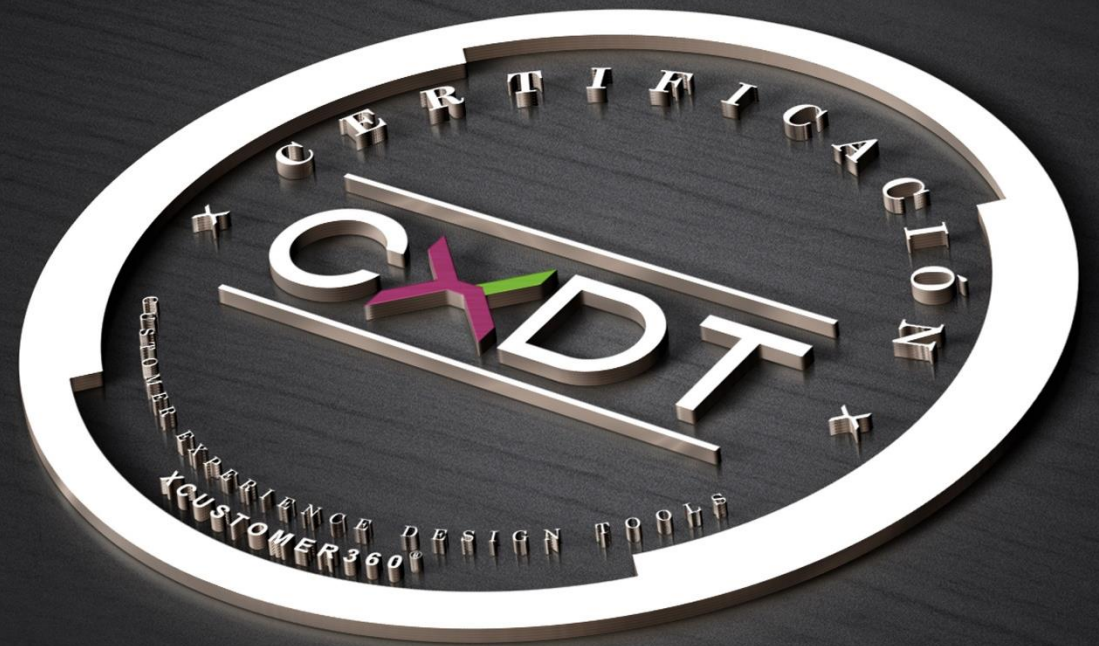
Tarifa regular US\$690  
Tarifa miembros CXLA US\$550

Tarifa miembros CXLA preventa  
hasta 15 de mayo US\$479

- Opciones de pago:**
- Depósito en cuenta BCP en Perú (desde fuera del Perú US\$24 adicionales)
  - Pago con Tarjeta de Crédito (5% adicional)

Nota: Tarifa miembros CXLA preventa aplica también para empresas que tienen convenio con CX Latam Institute.  
En el caso de empresas con convenio, la preventa no tiene límite de vencimiento.

# TESTIMONIOS





## THE RITZ-CARLTON

Nuestra experiencia con Rodrigo fue muy positiva, su sistema es muy efectivo y claro. Hace que los equipos trabajen en establecer las prioridades operativas y logren unirse con un fin común, logrando establecer los cimientos para una plataforma firme de calidad. De mi experiencia en Ecuador, México y España puedo confirmar que es uno de los mejores en este ramo de capacitación y formación de equipos efectivos enfocados al servicio al cliente.

**Hugo Lecanda**  
**General Manager/Director General**  
**The Ritz-Carlton (Tenerife - España)**





**DAVIVIENDA**

Nuestra experiencia con Customer Service 1 to 1, a través de su Director, Rodrigo Fernández de Paredes, fue sorprendente, ya que a través de su metodología y una herramienta como el Blueprint, se encontraron detalles que nos permitieron mejorar notablemente la experiencia del cliente. Logramos hacer fácil las cosas para los clientes, haciendo más eficientes nuestros procesos, impactando positivamente en la lealtad de los clientes. Por los resultados que hemos obtenido, no tengo duda en recomendarlos a otras empresas

**Constanza Tolosa Aponte**  
**Directora de Servicio al Cliente**  
**Banco Davivienda**



La Certificación la realizamos en 2 etapas, primero con los directores y gerentes, luego con los mandos medios. Las 2 fases estuvieron excelentes, destacando: la exposición conceptual y el ejercicio taller aplicando una metodología sumamente práctica.

Lo que más valor nos generó fue poder visualizar la interconexión inter áreas que hay en los procesos horizontales, de modo que se puedan conseguir esfuerzos conjuntos para tomar el control de los puntos débiles que afectan la experiencia del cliente, a través de la visualización de todos los procesos (visibles e invisibles) en los que se ve inmerso cuando se compra un producto o servicio.

# Claro

Recomiendo 100% esta Certificación, sobre todo a aquellas empresas que están enfocadas en mejorar la experiencia de sus clientes y a su vez generar la fidelización de los mismos. El apoyo en el modelo de gestión CX diseñado por la empresa y el sistema de control (medición en línea a través del software Xcustomer360), llevará a la mejora continua y a una transformación permanente.

**Maria Cristina Hidalgo**  
**Directora de Talento Humano**  
**Claro - Ecuador**



Elegimos a Xcustomer360 por lo disruptiva de su metodología para generar una experiencia "wow" en los momentos de verdad con los alumnos. Se logró integrar herramientas de calidad simples con alto impacto en el diseño de proceso, de modo tal que no importa la formación de los colaboradores involucrados en el proyecto, todos pueden aprenderlas y aplicarlas.

El desarrollo de talleres con personas de distintas áreas y niveles de la organización contribuyó en nuestro programa de evolución cultura.



Recomiendo a Rodrigo y Xcustomer360 por la simplicidad y cercanía con la que expone su experiencia en empresas de distintas industrias y como esta experiencia logra contribuir en alcanzar y/o superar las expectativas de nuestros alumnos.

**Eurico Sánchez Cateriano**  
**Gerente de Calidad de Servicio**  
**Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC)**

El programa que llevamos con Rodrigo me pareció de excelente calidad tanto en lo teórico como en lo práctico. Llenó las expectativas.

### ¿Cómo se aplicó lo aprendido?

Lo aprendido se aplicó para lo siguiente:

- Diagnostico de procesos de cara al cliente en punto de venta.
- Se mejoraron los procesos
- Ahorro en tiempo
- Mejora de la experiencia para el cliente y para los usuarios en tienda

**Leonel Escobar**  
**Gerente General**  
**InterCrédito de Colombia\***

\*Financiera del Grupo Uribe ubicada en los locales de todas las marcas



# Certificación CXDM realizada en Ciudad de Panamá

"Excelente certificación, clara y precisa, la recomiendo 100%".

**Jennifer Betancourt - Gerente de Mercadeo**

ARS Palic (Rep. Dominicana)

**Programa abierto - Ciudad de Panamá**

Participantes de Costa Rica, Colombia,

Rep. Dominicana, Honduras y Panamá

"Excelente expositor, material muy claro, excelente todo lo expuesto tanto de manera virtual como en el salón".

**Gabriela Dutari - Gerente de Trade Marketing**

Empresa Panameña de Alimentos (Panamá)

"La certificación en diseño y gestión de la experiencia del cliente me proporcionó las herramientas y conocimientos para implementar en mi empresa un modelo exitoso y práctico. Lo recomiendo! Excelente facilitador muy actualizado y profesional".

**Lourdes Nivar Durán - Directora General**

Grupo Macroinvest (Rep. Dominicana)

# CX MO DEL

Certificación ONLINE

# CXDT

## CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN TOOLS

**Duración:** 20 horas + Trabajo final

**Fecha:** 30 de mayo al 27 de junio 2020

**Horario:** Sábados de 9am a 1pm

**Facilitador:**  
Rodrigo Fernández de Paredes



# CX TOO LS

Con el respaldo de:

