



Con el respaldo de:

Certificación Internacional
ONLINE

ECXB

**EMPLOYEE &
CUSTOMER EXPERIENCE
BONDING**

Del 5 al 26 de noviembre

**CONTENIDO RENOVADO ADAPTADO
A LA NUEVA REALIDAD QUE SE VIVE
EN EL MUNDO**



CX Latam
INSTITUTE

ECO

customer
360



Doble Certificación simultánea

CERTIFICACIÓN ECXB

Emitida por ECO Consultores y Xcustomer360

CERTIFICACIÓN ECXB

Emitida por CX Latam Institute
con el respaldo de CXLA (USA)



EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

¿QUE INCLUYE?

18 HORAS, 6 SESIONES

(1 Kit ECXB Tools, 1 Trabajo Final)



OBJETIVOS

El programa de certificación ECXB, Employee & Customer Experience Bonding permitirá que el participante aprenda a diseñar una estrategia de employee experience (EX) de manera articulada con la estrategia de customer experience (CX) y comunicación interna de la empresa, implementando el Modelo ECXB. El participante reforzará lo aprendido con un trabajo final de aplicación real.

¿QUÉ APRENDERÁN LOS PARTICIPANTES?



Comprender la importancia y valor que significa implementar un modelo integral de customer y employee experience en las organizaciones, analizando casos de éxito de diferentes países.



Aprender a implementar: Modelo 4C / EXB, Modelo CEL (Cuerpo, Emoción y Lenguaje), Modelo de Cambio y Cultura, Modelo de Customer Centric y Customer Experience.



Diseñar, analizar e interpretar un Employee Journey Map, articulado con el Customer Journey Map, identificando y gestionando los puntos de contacto (touch points).



Definición de estándares, indicadores (KPI's) y la estrategia de medición de la experiencia interna y externa, a fin de saber si se están cumpliendo los estándares deseados.



TEMARIO

CONTEXTUALIZACIÓN: MEGATENDENCIAS Y MODELOS

Conocer los 'trends' en estas temáticas en el contexto VUCA

CUSTOMER & EMPLOYEE PERSONA

Motivaciones intrínsecas y extrínsecas del cliente y colaborador

MOMENTOS CLAVE DE LA EXPERIENCIA

Identificar la ruta de la experiencia del cliente y colaborador

INDAGACIÓN Y ALINEACIÓN

Levantamiento de información para identificar la experiencia del cliente y del colaborador

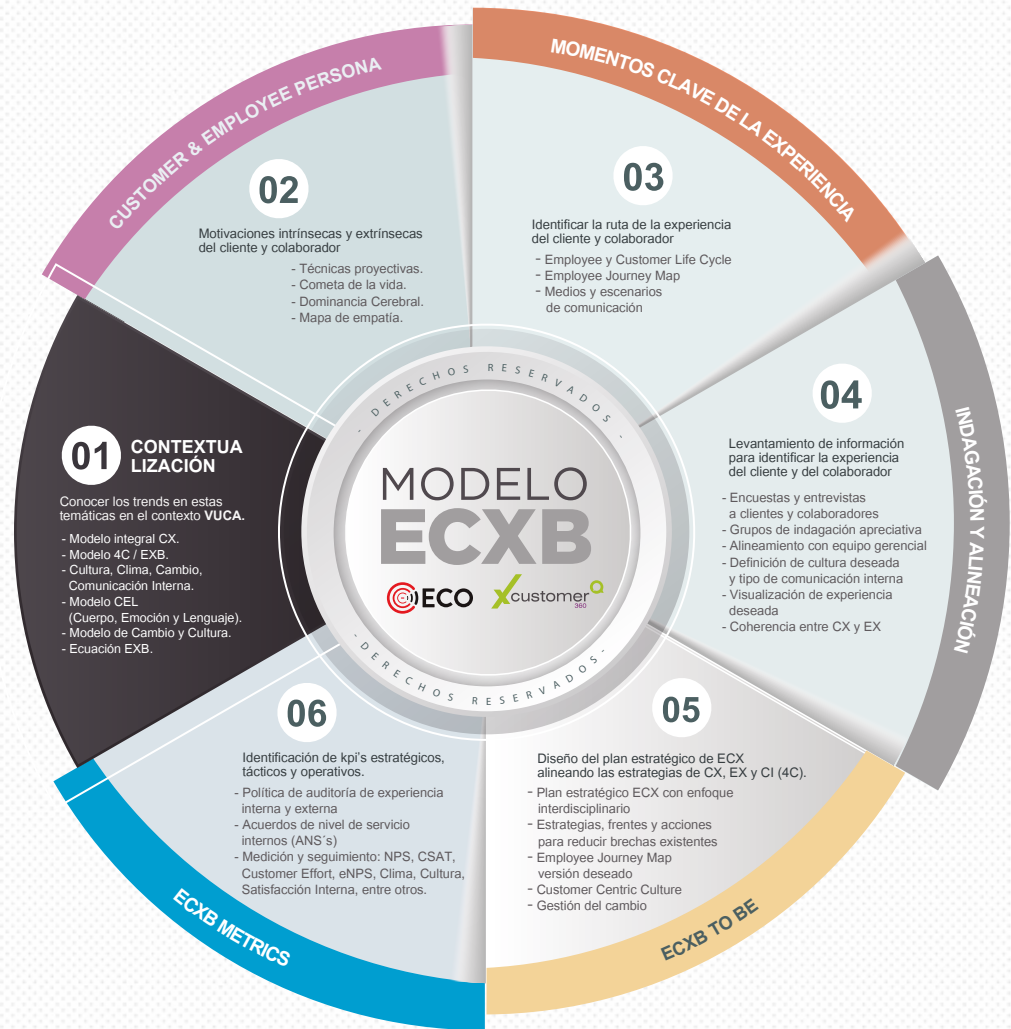
ECXB TO BE

Diseño del plan estratégico de ECX alineando las estrategias de CX, EX y CI (4C).

ECXB METRICS

Identificación de kpi's estratégicos, tácticos y operativos.

TRABAJO DE APLICACIÓN



CXLA

Customer Experience Latam Association

La Asociación Latinoamericana de Customer Experience, 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 ECXB Employee & Customer Experience Bonding cuenta con el respaldo de CXLA, la misma que se integra con los principios y valores que promueve la Asociación.





EXPOSITOR

Rodrigo Fernández de Paredes Alegría

- 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 (Rep. Dominicana y Panamá), Banco del Pacífico, Claro y Aeropuerto de Galápagos, (Ecuador), Ferreyros, Hotel SUMAQ, entre otras (Perú).
- Diseñó la Certificación CXDM (Customer Experience Design & Management) realizada en 10 países, y los programas de Customer Experience de la Universidad de los Andes (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®.
- Ha ocupado cargos directivos en Graña y Montero (Línea 1 del Metro de Lima), Cálidda,
- Americatel, Telefónica entre otras empresas. MBA (ESAN), Postgrado en Marketing Relacional (UPC).
- Presidente Ejecutivo de CXLA Customer Experience Latam Association.





EXPOSITOR

Silvia Carrillo Santis

- Directora General de Eco consultores, empresa pionera en temas de Comunicación Interna, Cultura, Clima, Cambio Organizacional y Employee Experience en Perú y Latinoamérica.
- Asesora de más de 300 empresas como: Belcorp, Cencosud, Delosi, Ransa, Abbott Laboratorios, Oracle, Corporación Fabella, Tottus, Open Plaza, Isa Rep, Cementos Pacasmayo, Minera Las Bambas, BanBif, MSD Perú (Merck) entre otras.
- Speaker en temas 4C a nivel Latinoamérica.
- Co Directora del Observatorio 4C para el Perú.
- Catedrática de la Maestría en Dirección de Personas y cursos especializados en Comunicación Interna, Cultura, Clima, Cambio Organizacional y Employee Experience en la Universidad del Pacífico.
- Blogger OCRC (Organizational Communication Research Center de los EE.UU.)
- Miembro de los distintos directorios en el Perú.
- Comunicadora Social y Periodista; especialista en Marketing, con una maestría en Administración de Empresas y Coach Ontológica.
- Ha tenido experiencia como periodista, presentadora de programas radiales y televisivos en Colombia.
- Ha sido directora de Comunicación y Relaciones Públicas, de empresas del sector educativo e hidrocarburos.





TESTIMONIOS

Rogelio Esquivel Business & Life Coach



*"Magnífica experiencia, una certificación 100% practica.
Gracias Rodrigo Fernandez de Paredes
y Silvia Carrillo Santis"*

Miguel Unda Consultor



*"Cada certificación es una experiencia enriquecedora,
con metodologías de avanzada, innovadoras que nos
permiten crecer como profesionales, de la mano de
líderes transformacionales. Eso es experiencia! Gracias a
todos"*

María A. Sánchez Londoño Directora Comercial



*"La mejor experiencia!
Completamente recomendado, se aprende y
se pone en práctica al instante"*

Nalia Vergara Especialista en Employee Experience



*"Lo que más me gustó de esta experiencia es el aprender
haciendo. Los maestros de la certificación te acompañan
en la ejecución con herramientas y recomendaciones.
Una de las mejores inversiones que pude hacer."*

José Luis Contreras Consultor de negocios



*"Yo he tomado todas las certificaciones que CX Latam Institute ha sacado, las cuales han sido espectaculares
para mi aprendizaje y sobre todo, por la cantidad de herramientas que se pueden aplicar al negocio hoy en día.
Con una mirada renovada, conocimientos teóricos y prácticos de alto nivel. Profesionalmente, me sumó
muchísimo"*



FECHAS

Inicio: 5 de noviembre 2020
Frecuencia: Martes y jueves de 6pm a 9pm



DIRIGIDO A

Profesionales y ejecutivos de diferentes áreas de empresas públicas y privadas, que tengan interés en aprender a implementar y gestionar una estrategia enfocada en la experiencia de los trabajadores, de manera articulada con la experiencia de los clientes, soportada por una eficiente gestión de la comunicación interna.



MODALIDAD

Online - Sesiones 100% Sincronicas con los docentes en vivo.



INVERSIÓN

Certificación ECXB

(Con trabajo final)

Tarifa Regular: US\$690

Tarifa miembros CXLA: US\$590

Preventa hasta el 10 de octubre: US\$490

Programa Ejecutivo ECXB

(Sin trabajo final)

Tarifa Regular: US\$590

Tarifa miembros CXLA: US\$490

Preventa hasta el 10 de octubre: US\$390

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.

INFORMES

Ventas e información:

Sheyla Manzanedo

Móvil y whatsapp (51) 950095428

smanzanedo@cxlataminstitute.com

Ventas corporativas y convenios:

Raúl Dávila

Móvil y whatsapp (51) 998 410 484

rdavila@xcustomer360.com

Con el respaldo de:

