

Certificación Internacional

EXCS

Employee Experience & Culture Strategy

EX Latam
Institute

LEARN IN
USA



OPCIÓN A SEGUNDA
CERTIFICACIÓN
INTERNACIONAL



La Cultura se come a la estrategia

Miles de empresas en el mundo gastan miles de dólares en capacitación y diferentes proyectos, sin embargo, no ven resultados. La razón es simple, no hay una estrategia integral, no se enfocan en la raíz del problema, en trabajar a fondo en las personas, no tienen una Cultura sólida, un ADN que esté impreso desde el líder de más alto nivel, hasta la persona de más bajo rango en la organización.



Un programa que **cambiará tu enfoque**, todo inicia desde adentro

Aplica de manera integral una estrategia que combine adecuadamente los conceptos de employee experience y transformación cultural

Diseñado para :

→ GERENTES, DIRECTORES O RESPONSABLES DE TALENTO HUMANO O EMPLOYEE EXPERIENCE



→ EMPRESARIOS Y EJECUTIVOS DE EMPRESAS DE CUALQUIER TAMAÑO Y SECTOR



→ GERENTES, DIRECTORES O RESPONSABLES DE CUSTOMER EXPERIENCE



→ PROFESIONALES DE ÁREAS DE CUSTOMER EXPERIENCE Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL



→ EMPRENDEDORES Y PROFESIONALES DE DIFERENTES ÁREAS



¿Qué aprenderé?



Aprenderás a implementar un modelo de Cultura y todos los componentes, la Cultura como estrategia y la Cultura como habilitador de la experiencia



Vas a comprender lo que abarca el Employee Experience y diseñar herramientas como el Employee Journey Map, diseño de la propuesta de valor, guías de experiencia. Del diseño al rediseño, del rediseño a la acción



Definir métricas e impacto financiero de tu estrategia. El ROI del Employee Experience

¿Qué significa ser participante del programa EXCS?

- ▶ El participante tendrá una visión general de lo que está pasando en el mundo respecto al Employee Experience y el por qué dejó de ser una moda pasajera, para convertirse en un generador de rentabilidad y diferenciación para las organizaciones.
- ▶ Se analizará el impacto de la Transformación Cultural en la cuenta de resultados de la compañía. Los canales y la estrategia han cambiado, así como las expectativas de los colaboradores y clientes, por lo tanto, no podemos seguir haciendo lo mismo.
- ▶ El programa desarrolla un viaje en el que el participante se sumerge en un proceso que le permitirá, de manera colaborativa, desarrollar un proyecto de Estrategia de Cultura y Employee Experience, aplicando todo lo aprendido en la Certificación

A blue-tinted background image showing a group of four people in an office setting. A woman is standing and talking to three people seated at a table with laptops and documents.

Referentes Latinoamericanos

Quienes te guiarán en esta ruta de transformación cultural y experiencia de colaboradores, son 3 referentes latinoamericanos en sus temas



EXPOSITOR

Lorena Dibós

- Licenciada en Psicología de la Universidad de Lima.
- Magíster en Dirección de Personas por la Universidad del Pacífico.
Magíster en Desarrollo Organizacional por la Universidad del Desarrollo de Chile.
- Coach Profesional por el Instituto Albert Ellis de Nueva York e ITREC de Perú, con una especialización en Desarrollo Organizacional y Gestión del Cambio por la Universidad de Pensilvania Penn State.
- Miembro de la Asociación Peruana de Recursos Humanos APERHU.
- Con 18 años de experiencia profesional en gestión humana, desempeñando posiciones de liderazgo en empresas como Bristol-Myers Squibb, Supermercados Peruanos, Financiera oh! y Cencosud Perú donde actualmente se desempeña como Gerente de Gestión y Desarrollo Humano.
- Ella es apasionada de la transformación cultural, nuevas formas de trabajo, cultura, propósito, diversidad, equidad e inclusión.



EXPOSITOR

Daniel Cedeño

- ▶ Experimentado gerente de proyectos de estrategia de cliente con 16 años de experiencia en la gestión de equipos interdepartamentales en un alcance regional.
- ▶ Cuenta con un historial comprobado en la gestión exitosa de más de 50 proyectos para generar mayores ingresos por conversión, disminuir costos de servicio y reducir bajas de clientes, todo en un enfoque práctico y basado en el análisis de datos.
- ▶ Tiene amplia experiencia sectorial en Banca, Medios de Pago, Tarjetas de Crédito, Telecomunicaciones, Seguros, Pensiones y Fondos de Retiro, Retail y Gobierno. Le apasiona la estrategia de negocios, la innovación, la experiencia de cliente (CX), el marketing digital, el growth hacking, la cultura centrada en el cliente y el diseño de servicios.
- ▶ Actualmente es Senior Manager – Business Hacking en Globant Chile y docente de nuestras certificaciones ADCX (Advanced Customer Experience) y EXCS (Employee Experience & Culture).



EXPOSITOR

Pedro Eloy Rodríguez

- ▶ Apasionado de la venta, del servicio al cliente, el emprendimiento y la productividad.
- ▶ Colaborador en Franklin Covey bajo la supervisión Stephen Covey
Fundador de diferentes negocios y asesor de incubadoras y emprendedores.
- ▶ Co-Autor BestSeller en Amazon y Autor del libro “El Ciclo de la Erosión” publicado por Editorial Profit.
- ▶ Conductor del programa “Dinero Inteligente” transmitido por 5 años en el 94.9 de FM
- ▶ Reconocido como Líder Inspirador del Siglo XXI en el 2016 por la Global Quality Foundation.
- ▶ Reconocimiento a la Excelencia Profesional por la UANL en el 2018.
- ▶ Speaker TEDx en el 2019 y en el 2020.
- ▶ Empresario del año en el 2020.

Módulos del programa

01 Introducción y Cultura como Estrategia (4.5 hrs.)

- Cultura como Estrategia
- Estrategia de Gestión Humana
- Nuevos Modelos de Gestión Humana
- Innovación y Gestión Humana
- Propósito Organizacional
- Moldeando la Cultura
- Estructuras Empoderadoras
- Arquitectos del Cambio
- Marca Empleadora
 - Segmentación
 - PVE: Propuesta de Valor al Empleado
 - Reputación e Imagen
- Midiendo el Impacto
- Manteniendo el Momentum

02 Cultura como habilitador de la Experiencia del Cliente (4.5 hrs)

- Cultura como habilitador de la Experiencia de Cliente
- Propuestas de valor y guías de experiencia
- Importancia del apoyo ejecutivo
- Alineando las comunicaciones: Marketing vs. Endomarketing
- Role Modeling: Héroes de Experiencia / Embajadores Culturales
- Habilitando al equipo para entregar experiencias diferenciales
- Generando empatía con el Cliente a través de la cultura:
 - Customer Week
 - Customer Office
 - Customer Heroes
- Programas de reconocimiento centrados en el cliente
- Midiendo la adopción cultural

03 Employee Experience (6 hrs.)

- Modelo y Framework
- Definiciones y Principios
- Diseño y Delivery
- Generando Movimiento
- Employee Journey
 - Insights
 - Pain Points
 - Historias de Usuarios
- Arquetipos
 - Perfil Ideal
 - La Conexión Humana
- Liderazgo para el Engagement
- Management 3.0
- Diversidad, Equidad e Inclusión
- Experiencia del Colaborador en Remoto
 - Hiper-Personalización
 - Omnicanalidad
 - Digitalización del Servicio de Gestión Humana
- Talent Analytics

04 Métricas e Impacto financiero del Employee Experience (3hrs.)

- El ROI del Employee Experience
- Indicadores para Decidir
- Cuantificando el impacto de las decisiones del EX
- Metodología para la creación de un caso de negocio
- Elementos clave para la construcción del caso:
 - Beneficios
 - Costo
 - Flexibilidad
 - Riesgo

05 Change Management - Estrategia de Cambio de Cultura (6hrs.)

- Producto o Servicio (Oferta de Valor Diferenciadora)
- Productividad (Operación Eficiente)
- Metas Claras (Misión, Propósito, Nicho)
- Liderazgo Efectivo (Visión Estratégica)
- Recurso Humano (Pasión)
- Nombre Reconocido (Credibilidad)
- Experiencia del Cliente (Sensibilidad)
- Innovación (Adaptabilidad al Cambio)

Trabajo Final: Implementa todo lo aprendido a una empresa real



CXDM CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN AND MANAGEMENT

Customer Experience – El Contexto

Customer Experience o Experiencia del cliente, se ha convertido en tendencia empresarial debido al valor que genera enfocarse en los clientes. De acuerdo a recientes estudios, la experiencia tomó ventaja por encima del producto y precio, por lo tanto, ante propuestas similares, el cliente va a elegir aquella que brinde una mejor experiencia integral.

La estrategia de Customer Experience, debe contemplar el conocimiento de los clientes, competencias y colaboradores, la identificación de las brechas entre el escenario actual y deseado, el diseño e implementación de mejoras y la definición de una estrategia de medición que permita conocer si vamos por el camino correcto.

Customer Experience tiene como objetivo crear experiencias duraderas, mucho más que ofrecer un buen momento.

Aplicada de manera integral, una estrategia de Customer Experience, permitirá definir los mejores momentos para el cliente, y generar el momento correcto.

Modalidad: 100% online con clases en vivo

“LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL NO ES POSIBLE SIN LA TRANSFORMACIÓN DE PERSONAS”



Certificación CXDM May2021 – CENTRUM

3% COMPLETADO 1/26 Steps

1. Modelo integral CX360. Mapa de empatía **COMPLETADO**

- Tema 1: Evolución del Customer Service al Customer Experience
- Tema 2: Experiencias WOW
- Tema 3: Modelo CXDM: Diseño, gestión y medición de la experiencia del cliente
- Tema 4: Mapa de empatía: Conocimiento del cliente
- Evaluación del Módulo 1

2. La competencia y colaboradores. Introducción CX Tools

3. Customer Journey Map. Metodología y casos de aplicación

4. Blueprint. Metodología y casos de aplicación

5. Innovación y rediseño de experiencia. Modelo CX rediseñado

1. Modelo integral CX360. Mapa de empatía

Lección | Materiales

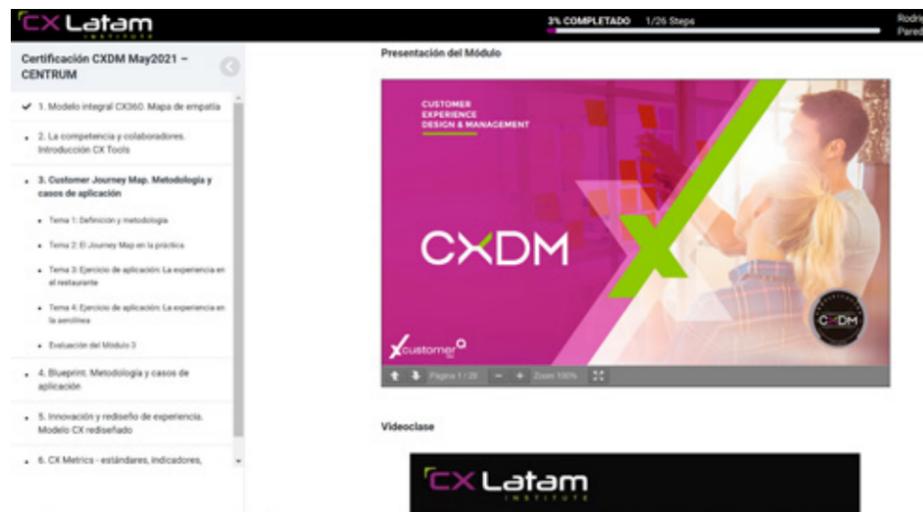
Introducción

El primer módulo del programa tiene como objetivo dar a los participantes una visión general del tema. A través de la explicación del experto y la revisión de diferentes casos reales los participantes tendrán una visión general de lo que está pasando en el mundo respecto a Customer Experience y el por qué dejó de ser una moda pasajera, para convertirse en un generador de rentabilidad y diferenciación para las organizaciones.

Se explica la importancia de implementar un modelo de diseño, gestión y medición de experiencia del cliente, tomando como referencia el Modelo XCUSTOMER 360, el cual ha sido implementado en diferentes países en empresas de diferentes sectores, y es a su vez, la base del libro Construyendo Xperiencias, best seller en Latinoamérica y USA.

Objetivos

- Brindar al participante una visión integral sobre Customer Experience, tendencias actuales,



Certificación CXDM May2021 – CENTRUM

3% COMPLETADO 1/26 Steps

1. Modelo integral CX360. Mapa de empatía

2. La competencia y colaboradores. Introducción CX Tools

3. Customer Journey Map. Metodología y casos de aplicación

4. Blueprint. Metodología y casos de aplicación

5. Innovación y rediseño de experiencia. Modelo CX rediseñado

6. CX Métricas - estándares, indicadores,

Presentación del Módulo

CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN & MANAGEMENT

CXDM

Videoclase



Certificación CXDM May2021 – CENTRUM

3% COMPLETADO 1/26 Steps

1. Modelo integral CX360. Mapa de empatía

2. La competencia y colaboradores. Introducción CX Tools

3. Customer Journey Map. Metodología y casos de aplicación

4. Blueprint. Metodología y casos de aplicación

5. Innovación y rediseño de experiencia. Modelo CX rediseñado

6. CX Métricas - estándares, indicadores,

Evaluación del Módulo 3

A continuación, el cuestionario de evaluación del Módulo 3, el cual consta de 5 preguntas. Una vez que lo inicies tendrás 10 minutos para realizarlo.

Si te sientes preparado ingresa, caso contrario puedes repasar los contenidos y realizarlo luego, ya que sólo tendrás 1 intento para completarlo.

Sabemos que lo harás bien!

Time limit: 00:09:49

1. En el mes de febrero hicimos un Customer Journey Map en mi empresa, sin embargo, debido a la situación actual (COVID19) el mismo ha perdido validez y lo recomendable es hacer uno nuevo.

a) Verdadero

b) Falso

Plataforma Educativa

La experiencia en vivo se complementa con actividades, evaluaciones y material complementario en la plataforma de CX Latam Institute



Employee Experience & Culture Strategy

Este certificado se otorga a:

Quien ha completado con éxito los requisitos para ser reconocido como

EXCS Certified

Utilizando el Modelo EXCS de

Xcustomer Group®

Duración: 24 horas + trabajo final
Fecha: Mayo 2024
Modalidad: online en vivo

Rodrigo Fernández de Paredes A.
CEO Xcustomer Group LLC

Diploma Certificación

EXCS

Nota: El programa incluye la emisión del diploma de CX Latam Institute

www.cxlataminstitute.com

Recuerda, por llevar este programa obtendrás



KIT EXCS Tools

KIT de herramientas con las plantillas y guías de materiales aprendidos durante el programa



Material adicional EXCS

Pack de documentos con material especial sobre Transformación Cultural y Employee Experience que complementa el aprendizaje



EXCS Partner

Durante las sesiones y la realización del trabajo final, contarás con el apoyo de tus docentes para que te acompañen en tu ruta de aprendizaje.

Soluciones de formación a la medida de tu empresa

Frecuencia: 2 veces por semana
Duración: 8 sesiones + 24 horas en vivo
+ 20 herramientas y actividades



Contacto

Ventas individuales y corporativas
Sheyla Manzanedo
Móvil y Whatsapp (51) 950095428
smanzanedo@cxlataminstitute.com

LEARN IN
USA



OPCIÓN A SEGUNDA
CERTIFICACIÓN
INTERNACIONAL



CX Latam
Institute