

[cxlataminstitute.com](http://cxlataminstitute.com)

Certificación Internacional

# WOW

## Experience

LEARN IN  
USA



OPCIÓN A DOBLE  
CERTIFICACIÓN  
INTERNACIONAL



**EX** Latam  
Institute

## ¿Qué necesidad cubrimos?

- Generar emociones en tus consumidores convirtiéndote en una marca memorable y que esto repercuta positivamente en tus ventas.
- Diseñar experiencias que te permiten generar una comunidad activa que recomiende y promueva tu producto o servicio.
- Convertir lo ordinario en algo extraordinario que deje a tus clientes con ganas de más.

## Parte práctica, ¿qué se ve y cómo está estructurada?

Se hará en grupos la práctica del diagnóstico de un LoveBrand  
Para calentar motores previo a pasar a desarrollar una experiencia WOW, se harán dinámica de creatividad convergente y divergente  
Diseño de una experiencia wow aterrizada a algo puntual de la empresa previamente coordinado y que por grupos se plantean diferentes wow para la situación planteada.

# Diseñado para :

→ CREADORES DE EXPERIENCIAS PARA EL CLIENTE



→ MARQUETEROS QUE TRABAJAN EN EL MARKETING DE RELACIONES, PYMES



→ EMPRENDEDORES QUE TIENEN CONSCIENCIA DE LA IMPORTANCIA DE LA FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.



→ PROFESIONALES QUE DESEAN ESCALAR EN SU SECTOR Y TRANSFORMARSE EN MARCAS ÚNICAS E INOLVIDABLES.



→ AGENCIAS QUE REALIZAN EVENTOS PARA CORPORACIONES. COORDINADORES Y GERENTES DE MKT O CX



## Objetivos del curso



### Mostrar

a los participantes la importancia de la experiencia para encantar a sus clientes.



### Comprender

las bases de la filosofía Lovemarks para construir marcas que ganen fans.



### Aprender a diseñar

Experiencias WOW que los lleven a convertir lo ordinario en algo extraordinario y así pasar del TOM al TOH-

## ¿Qué significa ser participante del programa **WOW experience**?

- A través de conceptos y prácticas en vivo aprenderás a diseñar experiencias que podrás usar a tu favor para flechar el corazón de tus clientes.
- Tendrás acceso a distintos materiales complementarios como videos, test, plantillas, quiz que te servirán para inspirarte y accionar lo estudiado.
- Clases dinámicas, cargadas de pasión e interactivas
- Aplicarás todo lo aprendido en una dinámica en equipos en la que podrás aplicar lo visto en tu negocio.



## EXPOSITOR

Roxanna Chacón 

- ▶ Especialista en Marketing de Experiencias
- ▶ Speaker internacional, especialista en Marketing
- ▶ Certificada como Instructora del Efecto WOW, reconocida como la rockstar del marketing, especializada en convertir marcas en Lovebrands.
- ▶ Speaker EXMA y official Partner de XCustomer Group (Panamá).
- ▶ Mi principal misión es ayudarte a transformar tu marca para que sea reconocible por tu cliente y lograr una fidelización extrema que le permita elegirte por encima de tu más cercana competencia.

# Módulos del programa

---

**01**

## ¿Es Amor o no?

- \* Marketing de Transacción vs Marketing de Relaciones
- \* Brand vs Lovemark
- \* Pilares de un Lovemark
- \* Descubre cuánto te aman y respetan
- \* ¿Qué hacer hoy para evolucionar y ser un lovebrand?
- \* Wow Experience

**02**

## Diseñando el WOW Experience

- \* Los 3 Niveles del Diseño
- \* Características del WOW Experience
- \* WOW Experience en acción
- \* Técnicas de Creatividad

**03**

## Luces, Cámara y Acción

- \* Momento WOW
- \* Fases del WOW Experience
- \* Propósito WOW Experience
- \* Anatomía de una Experiencia
- \* Road Map WOW (aplicable para producto, servicio y conectar)

**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, competencia 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 un futuro diferenciador que valore al cliente y permita obtener mejores resultados.

**Modalidad: 100% online con clases en vivo**



Certificación CXDM May2021 – CENTRUM

- 1. Modelo Integral CX360. Mapa de empatía
  - Tema 1: Evolución del Customer Service al Customer Experience
  - Tema 2: Experiencias WOW
  - Tema 3: Modelo CX360: 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

COMPLETADO

Lección | Materiales

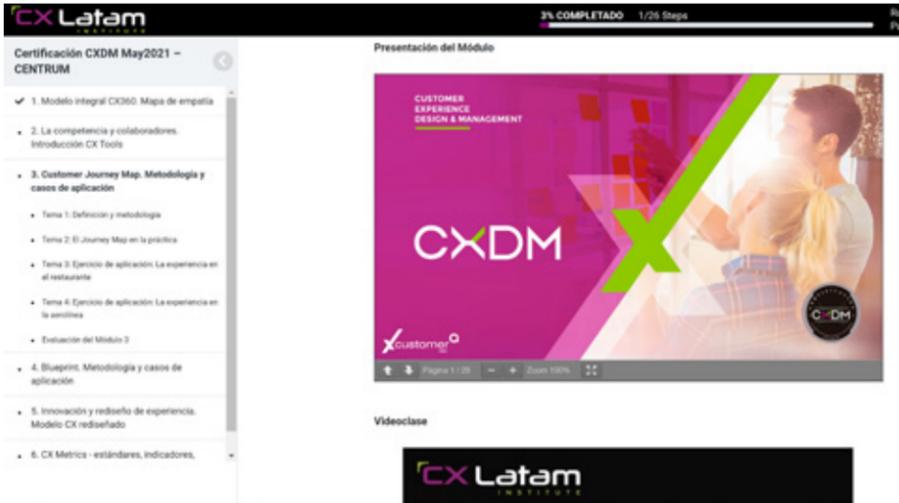
#### Introducción

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

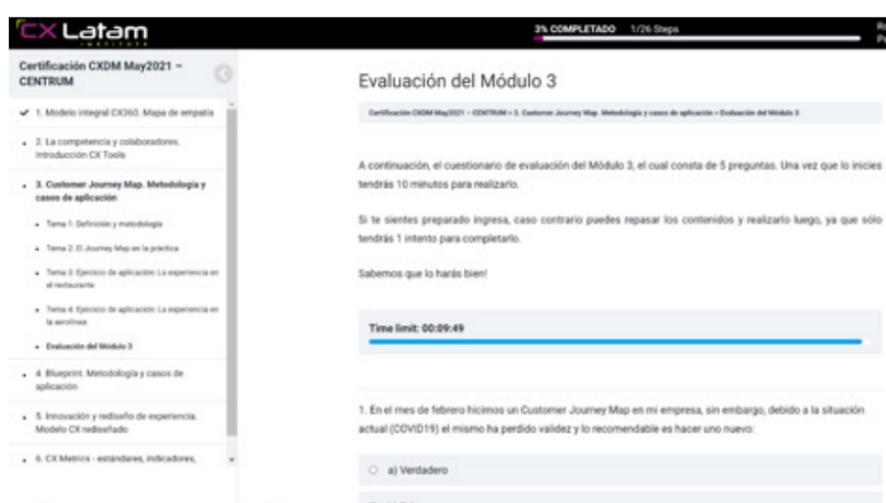
- 1. Modelo Integral CX360. Mapa de empatía
- 2. La competencia y colaboradores. Introducción CX Tools
- 3. Customer Journey Map. Metodología y casos de aplicación
  - Tema 1: Definición y metodología
  - Tema 2: El Journey Map en la práctica
  - Tema 3: Ejercicio de aplicación: La experiencia en el restaurante
  - Tema 4: Ejercicio de aplicación: La experiencia en la aerolínea
  - Evaluación del Módulo 3
- 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

- 1. Modelo Integral CX360. Mapa de empatía
- 2. La competencia y colaboradores. Introducción CX Tools
- 3. Customer Journey Map. Metodología y casos de aplicación
  - Tema 1: Definición y metodología
  - Tema 2: El Journey Map en la práctica
  - Tema 3: Ejercicio de aplicación: La experiencia en el restaurante
  - Tema 4: Ejercicio de aplicación: La experiencia en la aerolínea
  - Evaluación del Módulo 3
- 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

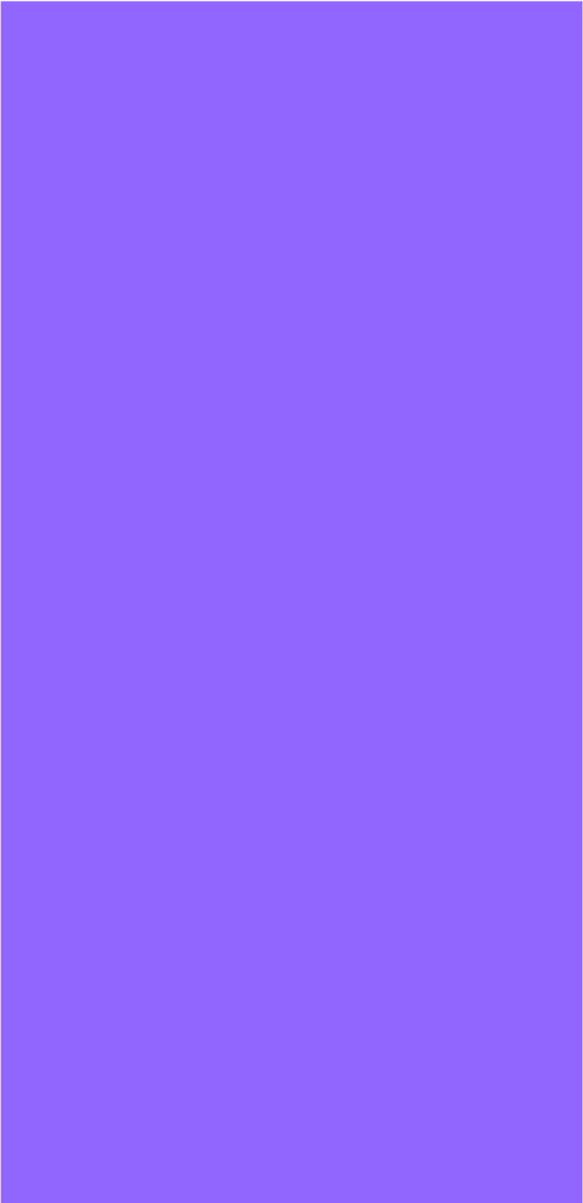
1. En el mes de febrero hicimos un Customer Journey Map en mi empresa, sin embargo, debido a la situación actual (COVID19) el mismo ha perdido validez y lo recomendable es hacer uno nuevo:

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

A solid purple vertical bar on the left side of the certificate.

# WOW

## Experience

Este certificado se otorga a:

---

Quien ha completado con éxito los requisitos para ser reconocido como

**WOW Experience Certified**

Utilizando el Modelo de Customer Experience de

**Xcustomer Group**®

Duración: 18 horas + trabajo final  
Fecha: 2023  
Modalidad: online en vivo

Rodrigo Fernández de Paredes A.  
CEO Xcustomer Group LLC

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

[cxlataminstitute.com](https://cxlataminstitute.com)

## Recuerda, por llevar este programa obtendrás



### Kit WOW Experience Tools

Plantillas para que puedas implementar el Customer Journey Map y Service Blueprint en tu empresa



### Material adicional WOW

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



### WOW Partner

Durante las sesiones y 30 días de plazo para la realización del trabajo final, contarás con el apoyo de tus docentes para que te acompañen en tu ruta de aprendizaje.

# ¿Estás listo para transformar a tu equipo con una nueva experiencia de formación?



## Contacto

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

### Beneficios exclusivos para empresas

- Tarifas exclusivas en programas abiertos
- Tarifa preferencial en programas In Company
- Descuentos permanentes
- Extensión de beneficios

LEARN IN  
USA



OPCIÓN A DOBLE  
CERTIFICACIÓN  
INTERNACIONAL

