

# LIDERAZGO ESTRATEGICO EN CX Y UX



El Cesa te orienta a transformar y generar valor a tu marca a través de una experiencia de usuario diferencial en el mercado

# LIDERAZGO ESTRATEGICO EN CX Y UX

**Modalidad** Online en vivo

**Duración** 90 horas

**Metodología** Online en vivo, utilizando herramientas pedagógicas prácticas y didácticas. Se construirá un plan de implementación de iniciativas experienciales y se desarrolla un proyecto guiado.

**Certificaciones** Insignia Digital\*

Certificado de asistencia

Al aprobar el proyecto final del diplomado obtendrás una insignia digital, (credencial digital), emitida por el CESA, que acredita y certifica tus competencias y habilidades en Liderazgo estratégico en CX y UX.



Estamos viviendo la **era de la experiencia**. Si una marca quiere triunfar en un mercado tan competitivo, debe ofrecer a sus clientes una **experiencia diferencial, que los fidelice a la marca**.

El CX es todo el trayecto que hace un usuario con la marca, desde el momento cero, hasta el servicio que se les entrega después de la compra. Ya no se piensa solo en el servicio al cliente, sino en **cada uno de los factores de la cadena** que afectan a los clientes.

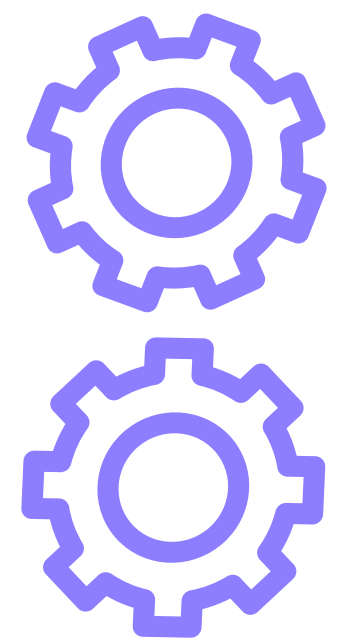
# ¿QUÉ LOGRARÁS CON EL DIPLOMADO?

**Liderar** procesos estratégicos en el diseño y gestión de experiencias que generen valor en el ámbito del Customer Experience Management (CX).

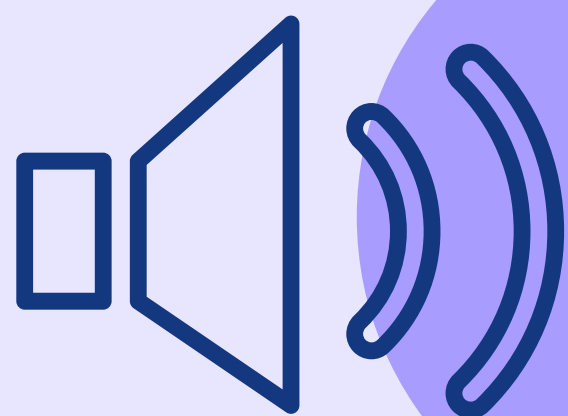


**Aplicar** los fundamentos del Customer Experience (CX), distinguiendo entre servicio al cliente, experiencia de cliente y experiencia de usuario.

**Diseñar** un plan estratégico de iniciativas experienciales, integrando el conocimiento del cliente, la identificación del customer journey y las habilidades de project management en el contexto del Customer Experience (CX).

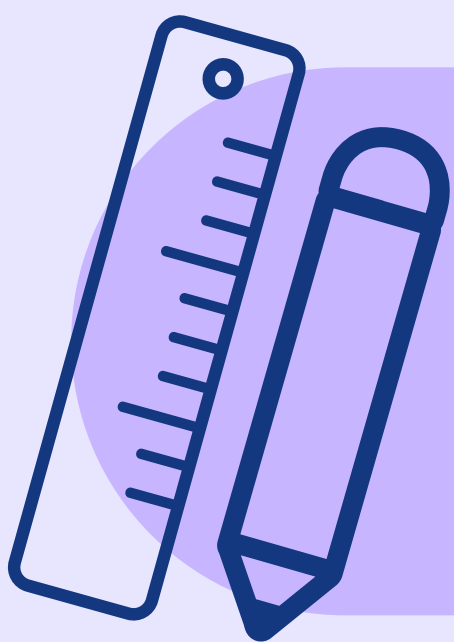


# ¿QUÉ COMPETENCIAS Y HABILIDADES DESARROLLARÁS CON ESTE DIPLOMADO?



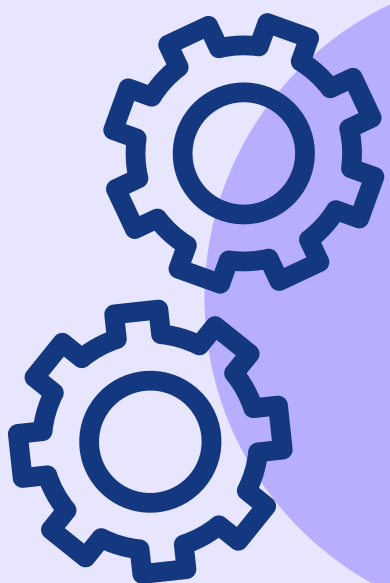
## Solución creativa de problemas:

- Generar soluciones creativas e innovadoras



## Creatividad:

- Generar y seleccionar ideas
- Diseñar estrategias



## Pensamiento crítico:

- Contextualizar información
- Cuestionar información y hacer pregunta



## ¿POR QUÉ DEBERÍA HACER ESTE DIPLOMADO?

Investigaciones demuestran que las empresas que se centran en la **experiencia del cliente** tienen hasta un **80%** de mejor rendimiento que las empresas que van rezagadas en CX.

El **72%** de los clientes que tienen experiencias positivas con un producto o servicio, compartirán su historia con **seis o más personas**. Pero si tienen una mala experiencia, el **13%** **compartirá la experiencia con más de 15 personas**.

Una investigación encontró que **1 de cada 3 clientes** dejará una marca que quiere después de una sola mala experiencia, y el **92%** abandonaría un producto o servicio después de dos o tres interacciones negativas.

## ¿PARA QUIÉN ES EL DIPLOMADO?



Profesionales de cualquier área, que estén interesados en adquirir conocimientos para el entendimiento de la creación de valor de marca, a través de la experiencia de usuario, o que tengan como propósito aprender a formular las estrategias de transformación organizacional para una empresa o emprendimiento, en relación con sus objetivos y procesos.

Fuente: <https://erickalejandrogarcia.com/2020/12/19/21-estadisticas-que-demuestran-el-valor-de-la-experiencia-del-cliente-en-2021/#:~:text=Investigaciones%20demuestran%20que%20las%20empresas,tus%20clientes%2C%20tus%20ingresos%20aumentan.>

# ¿CUÁL ES EL CONTENIDO DEL DIPLOMADO?

## MODULO 0:

**Del servicio al cliente a la construcción de experiencias.**

## MÓDULO 1 (homologable):

**Fundamentos del Customer Experience (30 horas)**

### Capítulo 1:

#### **¿Qué es la experiencia del cliente? (10 horas)**

- Dónde nace como disciplina
- Contexto: Evolución de la disciplina en Estados Unidos, Europa y Latino América
- Definiciones Fundamentales
- Diferencias entre Servicio al Cliente, experiencia de clientes y Experiencia de usuario
- Objetivos del área de Experiencia de clientes
- Habilidades necesarias para desempeñarse como líder de CX

### Capítulo 2:

#### **La práctica del customer experience (10 horas)**

- Conocimiento de clientes. De segmentos a Arquetipos
- Customer Journey y su aplicación actual
- Uso de herramientas de Diseño
- Proyectos de Gestión de Experiencia
- Cultura Customer Centric
- Auditoría de experiencias: Metodologías y herramientas

### Capítulo 3:

#### **Desafíos por industria (casos de éxito) (10 horas)**

- EL CX en la industria financiera
- Experiencia de Retail
- La industria de la hospitalidad, aerotransporte y el CX
- Digital CX
- Experiencias de Servicios

## MÓDULO 2:

### Herramientas de diseño aplicada al Customer

#### Experience (30 horas)

- ¿Qué son el Design Thinking y el Diseño centrado en las personas?
- Sesión de investigación proyectiva (incluye focus group en laboratorio del CESA)
- Taller de Customer Journey
- Workshop de Creación de Valor
- Sesión de prototipado
- Blueprint del servicio

## MÓDULO 3:

### Project Management aplicado a proyectos de gestión experiencial (30 horas)

- Fundamentos de gestión de proyectos
- Creación de un plan de implementación de iniciativas experienciales
- Cómo liderar equipos de desarrollo de iniciativas experienciales
- Proyectos de base tecnológica
- Cómo diseñar e implementar un proyecto de Voz del cliente.
- Tablero de comando del sistema experiencial

## MÓDULO 4:

### Cultura y Comunicaciones (30 horas)

- Diseñando un plan de cultura centrada en los clientes
- Experiencia del Empleado
- Storytelling de la experiencia
- Plan de comunicación asociado al proyecto experiencial
- Plan de formación de colaboradores
- Escuela de líderes en CX





# ¿QUIERES REFORZAR TUS CONOCIMIENTOS?

Por tomar este programa tienes la posibilidad de complementar tus conocimientos con otros contenidos seleccionados para ti.



**Crehana**



**Virtual  
CESA**



# ¿QUIÉNES SON LOS EXPERTOS DOCENTES?



**Raúl  
Amigo**

CEO y Fundador de Umuntu cx design. Miembro del Latin American Board de la Customer Experience Professional Association (CXPA). Presidente del LATAM CX FORUM.

Creador de la metodología UMUNTU de Diseño de Experiencias. 20 años de experiencia diseñando programas de CX y asesorando a compañías.

**Juan Alejandro  
Álvarez Valencia**

Experto en diseño de nuevos productos, servicios o experiencias de cliente. Consultor del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, MinTic e Innpulsa en Colombia. Customer Understanding Director de Umuntu CX Design.

Líder de consultoría del programa Gestores de Innovación de Ruta N y director técnico del programa Sistemas de Innovación para la Cámara de Comercio de Bogotá y Colciencias.



## Catalina Argüello

Cofundadora y Gerente de Proyectos de Náutica UX. A través de su empresa ha liderado la ejecución de más de 700 proyectos digitales en los últimos 8 años para clientes en Colombia y Latinoamérica.

Consultora en transformación digital, Design Thinking y Customer Experience. Docente del Colegio de Estudios Superiores en Administración CESA, en temas de experiencia del cliente para programas de posgrado.



## Carolina Prada

Magíster en psicología clínica de la Universidad Javeriana y especialista en liderazgo y gestión de equipos de la Universidad de Michigan. Certificada de Design Thinking y Lego Serious Play.

# ¿POR QUÉ EL CESA?



## **Certificado con Sello CESA de calidad:**

Obtén un reconocimiento oficial de la calidad de tu formación.

## **Posibilidad de homologación con Maestrías CESA:**

Abre la puerta a la homologación con nuestras Maestrías CESA para potenciar aún más tu desarrollo académico.



## **Espacios de networking virtuales y presenciales:**

Conéctate con profesionales del sector tanto en entornos virtuales como en eventos presenciales.

## **Docentes expertos de la industria:**

Aprende de profesionales con experiencia real en la industria, garantizando la relevancia y aplicabilidad de tus conocimientos.



## **Experiencia de aprendizaje personalizada:**

Adapta tu proceso de aprendizaje según tus necesidades, garantizando una experiencia educativa única.

## **Recomendaciones Personalizadas:**

Recibe orientación sobre otros programas o rutas de aprendizaje que te ayudarán a elevar tu perfil a un nivel superior.



## **Acceso a cursos complementarios de CREHANA:**

Amplía tus habilidades con cursos adicionales de nuestra plataforma asociada CREHANA.

Para mayor información escríbenos a  
nuestra línea de  WhatsApp

**315 419 1199**



[cesa.edu.co](https://www.cesa.edu.co)



[CESA](https://www.linkedin.com/company/cesa)



[CESA\\_edu](https://www.instagram.com/CESA_edu)



[cesa\\_edu](https://twitter.com/cesa_edu)