



CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT CXM 360

PROGRAMA 100% ONLINE

El programa online más completo para gestionar la Experiencia de Cliente con las metodologías y herramientas referentes del mercado.



¿QUÉ ES CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT?

La experiencia del cliente es la **principal estrategia de diferenciación** para las compañías hoy en día. Generar un vínculo emocional con los clientes es la única estrategia sostenible para competir en un mercado con necesidades y condiciones cambiantes.

La gestión de la experiencia, requiere de profesionales que conozcan y comprendan las principales **herramientas y metodologías** para implementarlo con éxito.

CXM o Customer Experience Management es el sistema de gestión basado en experiencias que conocerás y aprenderás a implementar a través de este **programa online de 8 semanas de duración**, que combina contenidos de autoaprendizaje con sesiones en vivo con los principales expertos en Customer Experience Management en Iberoamérica.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

1. Obtener los conocimientos que permiten **comprender de forma completa** la gestión de la Experiencia de Cliente en las organizaciones
2. Aprender las **herramientas y conocimientos** fundamentales para la gestionar y orquestar la Experiencia de cliente.
3. Conocer las **metodologías para poner en práctica** la gestión de la Experiencia de forma autónoma.
4. Acceder a una **plataforma de contenidos y materiales** con el Toolkit más completo para poder implementar estas estrategias en tu organización.

40

HORAS
LECTIVAS

6

CLASES
ONLINE

3

TUTORÍAS
LIVE

6

CASOS
PRÁCTICOS

+20

CONTENIDOS
Y VIDEOS

+12

TOOLKITS
Y PLANTILLAS

KIT DE EXPERTO CX

En cada módulo tendrás a tu disposición un **kit de contenidos de autoaprendizaje en diferentes formatos** (videos cortos, guías, manuales, etc.). Te entregamos un Toolkit con las principales plantillas y metodologías para aplicar las estrategias de experiencia de cliente en tu proyectos.

MÉTODO PRÁCTICO

Cada módulo cuenta con una serie de ejercicios de trabajo para aplicar los conceptos y herramientas aprendidas en un **entorno práctico**.

7 MÓDULOS

Cada módulo incluye un contenido de autoaprendizaje, actividades de trabajo y un **clase online con un experto** certificado de Izo.

DO IT TOGETHER

El programa está diseñado para una **carga lectiva de 40 horas**, divididas en horas de aprendizaje en vivo y horas de autoaprendizaje.

ACOMPANIAMIENTO

Tres tutorías a lo largo del programa para guiarte en todo el proceso y en las que aprenderás tanto de tus dudas como de las cuestiones planteadas por tus compañeros.

NUESTRO ENFOQUE

La estructura del programa está construida sobre la **base del Framework CEM de Izo**, una herramienta que mapea cada uno de los ámbitos que deben ser gestionados para transformar la Experiencia.

Actualmente está siendo utilizada por las principales organizaciones en España y Latinoamérica para la gestión de la experiencia.

El programa de formación CXM360 recorre cada uno de los elementos, trayendo **aprendizajes que traemos desde la aplicación de las metodologías de gestión de Experiencia de Cliente** por parte de Izo.

50% DO IT YOURSELF

50% DO IT TOGETHER

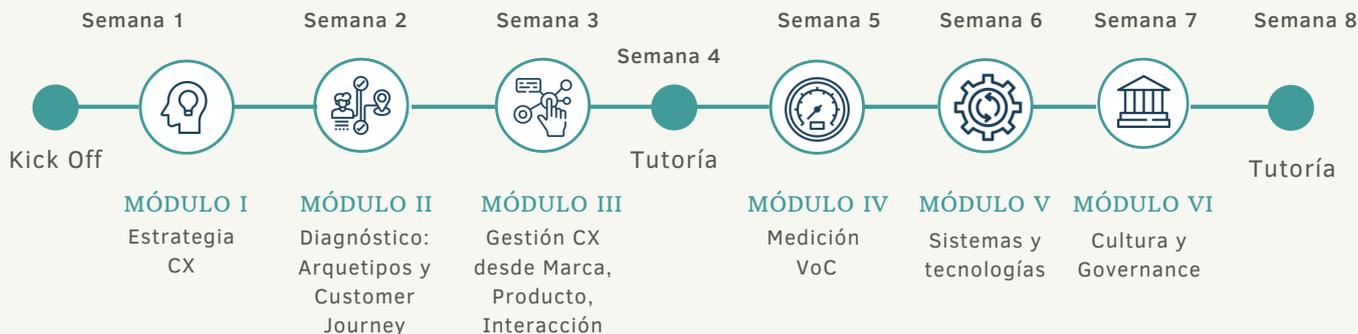




¿PARA QUIÉN ES EL PROGRAMA CXM 360?

- Profesionales de áreas de experiencia de cliente que requieren una visión estructurada y conocimiento de nuevas herramientas y metodologías
- Profesionales que quieren dar un cambio y enfocarse a las áreas y proyectos de experiencia de cliente que se están desarrollando en su compañía actual
- Trabajadores de áreas vinculadas al Servicio al Cliente que buscan estrategias avanzadas para aplicar a la relación con sus clientes
- Profesionales con un background de marketing o comunicación que quieren complementarlo con el enfoque centrado en el cliente, ya que cada día es más importante en este tipo de actividades
- Autónomos con un proyecto o emprendimiento que quieran asegurarse de aplicar la visión centrada en el cliente desde el principio
- Freelances que necesitan herramientas y metodologías para implementar los modelos de CX en sus proyectos
- Recién graduados que necesitan reforzar su perfil profesional para optar a las posiciones relacionadas con la gestión de clientes

TU JOURNEY ONLINE



SESIONES LIVE: x6 sesiones 2h

TUTORÍAS: x3 sesiones 1h

ACTIVIDADES: 0,5h por módulo

VÍDEOS Y LECTURAS: +20 micro contenidos

FICHAS Y DESCARGABLES: x12 plantillas y documentos

VIDEOS, LECTURAS Y ACTIVIDADES

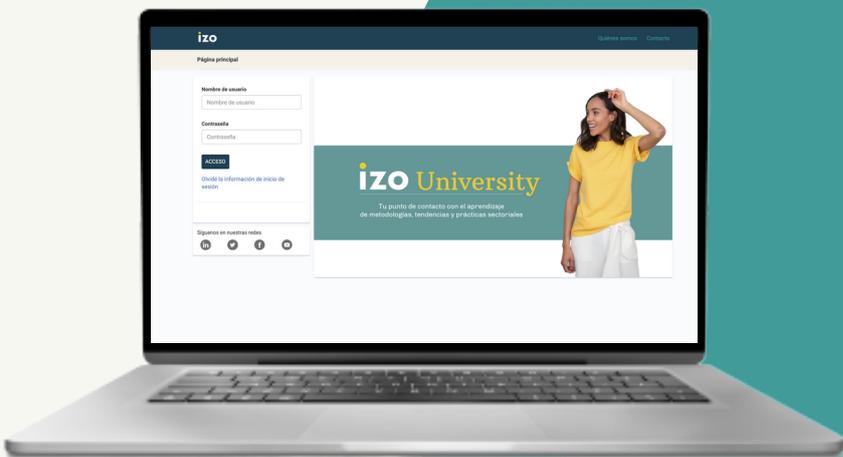


Dedicación total: 40h.
Dedicación aproximada por semana: 5h por semana

AULA VIRTUAL

Plataforma de e-learning con acceso personal para:

- Acceder a las clases en vivo.
- Visualizar las grabaciones de las clases no asistidas.
- Ver los contenidos y material del programa.
- Descargar toolkits, plantillas y herramientas.
- Realizar consultas con los profesores.
- Realizar actividades, test finales y pruebas.



PROGRAMA

MÓDULO	OBJETIVO	CONTENIDOS	APLICACIÓN PRÁCTICA
 <p>Estrategia y Gestión CX</p>	<p>Cómo establecer vías para alinear la estrategia de compañía con la de relación con el cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Introducción a la experiencia del cliente: ¿Qué es CX? • CEM: Visión y Estrategia. • Alineación experiencia de cliente y marca. • Cadena de valor de la experiencia • Framework CEM • Introducción a las herramientas de CX. • Estrategia de Océanos Azules. 	<ul style="list-style-type: none"> • Enlaza los objetivos del programa de Experiencia de Cliente con los de Negocio. • Mapeo y actividades en el contexto de la experiencia de cliente. • Áreas a identificar donde se impacta la gestión de experiencia y su estrategia.
 <p>Cliente y Diagnóstico</p>	<p>Cómo gestionar el feedback e insights sobre la experiencia de cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa de interacciones. • ¿Qué es un arquetipo y cómo se diseñan? • ¿Qué es un Customer Journey y cómo se diseña? • Momentos de la verdad y puntos de dolor. • Insights clave de los arquetipos y principales retos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los básicos del mapa de interacciones. • Momentos de la verdad y puntos de dolor. • Identifica touchpoints, comportamientos y características focos de la experiencia • Selección de herramientas cualitativas cuantitativas.
 <p>Marca, Producto e Interacción</p>	<p>La importancia de la marca y el rediseño del servicio y producto para la mejora de la experiencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la experiencia desde la marca, el producto y la interacción. • Procesos de innovación y cultura de compañía. • Introducción a las metodologías centradas en el cliente. • Las experiencias WOW. • Product & Service Design. • Diseño de interacciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Casos WOW Brands. • Momentos en los que yo puedo marcar una diferencia. • Roadmap y gestión desde los elementos del framework.
 <p>Medición VoC</p>	<p>Cómo incorporar métricas a la gestión de experiencia, y hacerlo realidad en las mejoras de la Experiencia de Cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Como deberían ser la métricas del la gestión CEM. • La importancia de escuchar a nuestros clientes. • Canales para escuchar a nuestros clientes. • Impacto de la voz del cliente. • Indicadores generales de la experiencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Planifica cómo convertir métricas en acciones. • Los retornos de la experiencia CX y los nexos con negocio. • Economics de la experiencia. • Casos en la industria.
 <p>Sistemas y tecnologías</p>	<p>Cómo identificar practicas para la gestión de la CX a través de medios que permiten la transformación de la experiencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Customer Interaction Management. • Experiencia de cliente y CRM. • Analytics y VOC. • EXTRA COVID: Herramientas tecnológicas en entornos de crisis. • ¿Cómo aplica en el modelo de compañía? 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseña procesos de innovación en la Experiencia realizables en tu compañía. • Identificación de herramientas en las diferentes fases. • Tecnologías de gestión. • La tecnología como catalizador de la transformación. • Casos de éxito.
 <p>Cultura y Governance</p>	<p>Cómo hacer realidad las mejoras de la Experiencia de Cliente y su transformación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Working personas. • Atributos que queremos transmitir en el journey. • Experiencia del empleado. • Conexión entre EXM y CXM 	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos de innovación y cultura de compañía: Factores clave de éxito. • Guías para modelo y métricas en el CX. • Diseña un piloto de implantación. • Identifica Modelos de implantación.



DIPLOMA IZO

Más de 1.500 profesionales de más de 500 compañías se han certificado con nosotros.

Obtén tu Acreditación como profesional de Customer Experience emitida por Izo, el grupo líder en España y Latinoamérica, que asegura el cumplimiento de las 40 horas lectivas que componen el curso.

**Si quieres certificarte internacionalmente en Customer Experience, pregúntanos por el Learning Path CXM360 y nuestro Bootcamp intensivo.*



¿POR QUÉ EL CXM 360 DE IZO?

El CXM 360 es el primer programa online que combina clases en vivo con los mejores expertos en Experiencia de Cliente y contenido de autoaprendizaje multimedia de calidad, ejercicios prácticos y pruebas evaluadas de forma personalizada.

Los 6 módulos clave que lo componen representan los 6 pilares básicos que toda estrategia de transformación empresarial debería tener para alcanzar el modelo Customer Experience y la filosofía de Customer Centric.



Expertos CX. Izo es la compañía líder en el mercado Iberoamericano. Te compartiremos toda la experiencia, aprendizajes y consejos que hemos aprendido en más de 20 años de profesión. ¡Es nuestra pasión!

Experiencia Personalizada. El número máximo de alumnos será de 30 por edición. Menos es más. Buscamos el perfecto equilibrio entre el networking y el aprendizaje continuo.

Aprendizaje 2.0. Hemos construido para ti el mejor mix entre aprendizaje en vivo y contenido de autoestudio. ¿Resultado? La mejor propuesta de valor, flexibilidad y comodidad para ti. Y todo ello a un coste comedido.

Learning by Doing. La duración del curso está diseñada para que encaje perfectamente con tu día a día. Los ejercicios semanales tienen la intensidad exacta para que puedas asentar bien las lecciones. Te van a encantar.

Toolkit Metodológico. ¡No hemos acabado aún! Como parte del programa te llevarás tu propio kit de herramientas y metodologías para que puedas empezar a implementar tus proyectos CX desde el primer día.

Diploma Profesional. Superando los objetivos de asistencia y evaluación del programa, obtendrás tu diploma profesional en Experience Management by Izo.

PROCESO DE INSCRIPCIÓN

1. Entra en nuestra **Web Izo Academy**.
2. Accede a la **Formación CXM 360**.
3. Elige en que edición quieres inscribirte
4. Completa el proceso de pago
5. Recibirás un email de confirmación de tu inscripción

[¡ Matricúlate AQUÍ !](#)

INVERSIÓN 590\$ (USD)

Métodos de pago

Todos nuestros cursos se abonan mediante una cuota única a través de tarjeta de crédito / débito en la plataforma de Stripe.

**Para abonar a través de transferencia bancaria por favor escríbenos a hola@izo.es*



The logo for Izo Academy is centered within a white circle. It consists of the word "izo" in a bold, black, lowercase sans-serif font, with a small yellow dot above the letter "i". Below "izo" is the word "academy" in the same bold, black, lowercase sans-serif font. The letter "a" in "academy" is replaced by a yellow graphic element that resembles a stylized lowercase "a" or a curved shape.

izo
academy

Si tienes alguna duda, puedes conversar con nuestros asesores académicos a través de nuestro WhatsApp +34 682 28 49 63 o mandarnos un correo a hola@izo.es