

# CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL PRESENCIAL

Experto Facilitador:  
Rodrigo Fernández de Paredes

## CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN MANAGEMENT

**Fecha de inicio:** Agosto 17 de 2023

**Horario:** Jueves y viernes de 8:00 a.m. a 12:00

y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

**Valor:** COP \$3.220.000 / USD 678 / participante

**Duración:** 20 horas

\*El valor del programa en dolares dependerá del valor de la TRM al día del pago.

**\*Para pagos nacionales e internacionales:**

Se reciben tarjetas de crédito Visa o MasterCard



Educación  
Continuada



## Objetivos

- Aprender a desarrollar un modelo integral de CX. Modelo XCUSTOMER 360®.
- Aprender haciendo a través del método de casos.
- Aprender a usar herramientas de vanguardia relacionadas al diseño, gestión y medición CX.
- Aplicar lo aprendido realizando un trabajo final (opcional)

# CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN MANAGEMENT

A portrait of a man with a shaved head and a light beard, wearing a light-colored blazer over a dark shirt. The image is overlaid with a teal tint. In the bottom left corner, there are three overlapping semi-circles in shades of orange and yellow. In the top right corner, there is a purple geometric shape resembling a folded corner. The text 'Facilitador' is in a white rounded rectangle in the upper right.

Facilitador

RODRIGO  
FERNÁNDEZ  
DE PAREDES

A portrait of Rodrigo Fernández de Paredes, a man with a shaved head and a light beard, wearing a light-colored blazer over a dark shirt. He is standing with his arms crossed. The background is a dark, textured wall. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. At the bottom of the image, there are four overlapping semi-circles in shades of orange and yellow.

# RODRIGO FERNÁNDEZ DE PAREDES

## Facilitador

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 HUMANI (REP. DOMINICANA), ARGOS (PANAMÁ), BANCO DEL PACÍFICO Y AEROPUERTO DE GALÁPAGOS (ECUADOR), FERREYROS, HOTEL SUMAQ, ENTRE OTRAS (PERÚ)

DISEÑADOR DE LA CERTIFICACIÓN CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN AND MANAGEMENT (CXDM) LA CUAL HA SIDO REALIZADA EN 12 PAÍSES.

CREÓ LOS PROGRAMAS DE CUSTOMER EXPERIENCE DE LA UNIVERSIDAD DE LOS ANDES E ICESI (COLOMBIA), PACÍFICO BUSINESS SCHOOL Y CENTRUM PUCP (PERÚ).

CREADOR DEL MODELO ESPECIALIZADO EN CUSTOMER EXPERIENCE. DENOMINADO XCUSTOMER 360®.

CO-CREADOR DEL SOFTWARE DE MENCIÓN DE EXPERIENCIA XCUSTOMER360®

PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA CXLA CUSTOMER EXPERIENCE LATAM ASSOCIATION.

¿Qué incluye?

○ CERTIFICACIÓN  
INTERNACIONAL  
PRESENCIAL



CUSTOMER  
EXPERIENCE  
DESIGN  
MANAGEMENT



3 SESIONES

20 HORAS

1 KIT CX TOOLS

1 TRABAJO FINAL



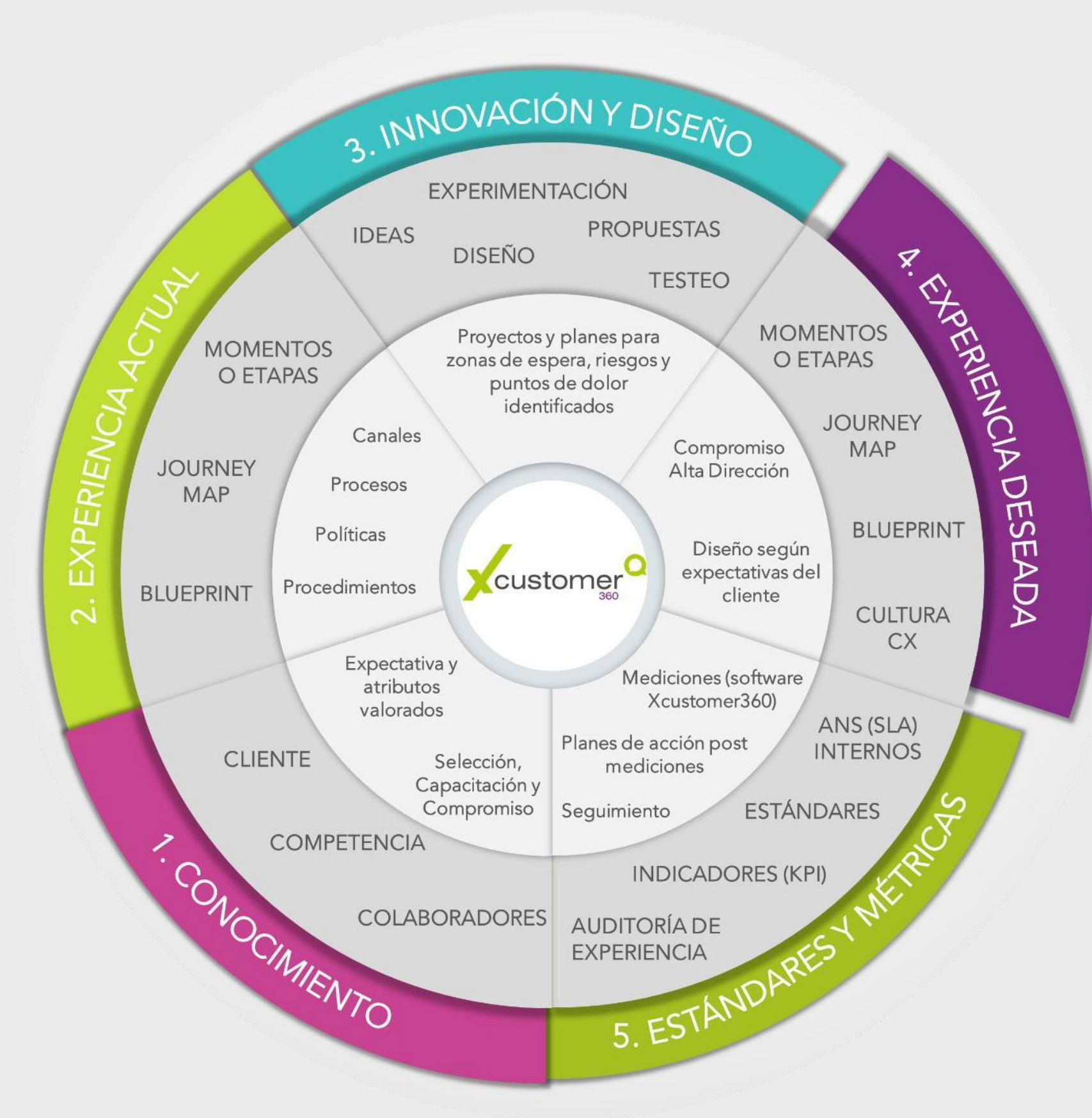
Educación  
Continuada



## Temario

- Introducción al Customer Experience Análisis de casos reales de diferentes industrias en el mundo.
- Modelo de diseño, gestión y medición de la experiencia del cliente XCUSTOMER 360.
- Employee Experience, El Journey Map interno.
- Mapas de empatía y arquetipos de cliente.
- Modelo de Cultura y Experiencia Disney
  - El propósito y pilares
  - La magia empieza desde adentro: “cast members”
  - Innovación y liderazgo
  - Disney Guest Journey Map
  - CX Risk Matrix - los riesgos son parte del show
- Recuperación de Servicio
  - La magia detrás de la magia, momentos wow
- Business Case: The Ritz-Carlton
  - Customer Centric
  - El Journey Map
  - Damas y caballeros
  - Los estándares de oro
  - El credo y valores
  - Casos reales
- CX Tools Diseño e interpretación del Customer Journey Map y el CX Blueprint.
- CX Metrics Estándares, Indicadores, Métricas y Cuadro de Mando CX.
- CX en la práctica Trabajo final.





El siguiente gráfico muestra el modelo XCUSTOMER 360® el cual ha sido implementado en empresas de diferentes industrias en varios países logrando beneficios no solo a nivel de percepción del cliente sino a nivel de mejoras en la rentabilidad de la empresa.

Kit CX Tools

**QUIEN OBTENGA  
LA CERTIFICACIÓN  
RECIBIRÁ EL KIT  
QUE INCLUYE:**

- **PLANTILLA  
CUSTOMER  
JOURNEY MAP**

---
- **PLANTILLA  
CX BLUEPRINT**

## Inversión

**Valor: COP \$3.220.000 / USD 678 / Participante**

\*El valor del programa en dolares dependerá del valor de la TRM al día del pago.

**Fecha de inicio:** Agosto 17 de 2023

**Horario:** Jueves y viernes de 8:00 a.m. a 12:00

y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

**Duración:** 20 horas

**\*Para pagos nacionales e internacionales:**

Se reciben tarjetas de crédito Visa o MasterCard



○ CERTIFICACIÓN  
INTERNACIONAL  
PRESENCIAL

# CUSTOMER EXPERIENCE DESIGN MANAGEMENT

Experto Facilitador:  
Rodrigo Fernández de Paredes



 UNIVERSIDAD  
DEL NORTE | Educación  
Continuada

 Xcustomer  
group

 cxLatam  
INSTITUTE