



**BOOTCAMP ONLINE**

# **CUSTOMER** **20** **EXPERIENCE** **25**

**APLICANDO INTELIGENCIA ARTIFICIAL**

**18 HORAS**

**MODALIDAD ONLINE**



# BOOTCAMP ONLINE

¡Aprende, aplica y certifícate como Experto en Customer Experience usando herramientas de inteligencia artificial!



## **Modalidad**

100% Online en Vivo



## **Inicio**

Mayo 2025 | Duración: 18 horas



## **Facilitador**

Alejandro Bermeo Bucaram  
CEO de CX Agency



# Alejandro BERMEO BUCARAM

**Mentor del programa y referente en  
Customer Experience en Latinoamérica**

Alejandro es **CEO de CX Agency** y autor del libro  
"Esto es Customer Experience".

Es conferencista internacional y director del podcast  
EL FORO – CX en español.

Ha capacitado a más de 2.500 empresarios en el  
último año y liderado proyectos con mejoras de  
hasta 20% en NPS.



# ¿ESTÁS LISTO PARA MEJORAR TU EXPERIENCIA DE CLIENTE?



¿Quieres fidelizar clientes?

Si

No

¿Quieres definir los atributos claves de tu negocio?

Si

No

¿Quieres estandarizar tus servicios?

Si

No

¿Quieres que tus clientes hablen de ti?

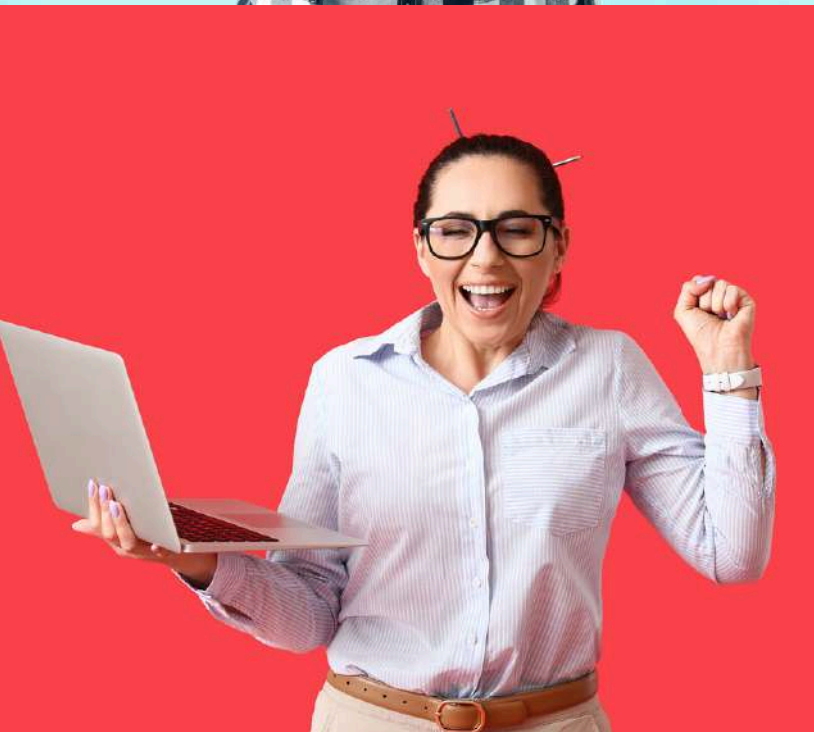
Si

No

¿Quieres más recomendados?

Si

No



# ROADMAP ACADÉMICO

## Test de Conocimiento

Diagnóstico preliminar de Customer Experience

20 preguntas



## Bootcamp #2

**Employee Experience:** Liderazgo, Cultura y Valores.

12 Horas



## Bootcamp #1

Customer Experience Aplicado a IA

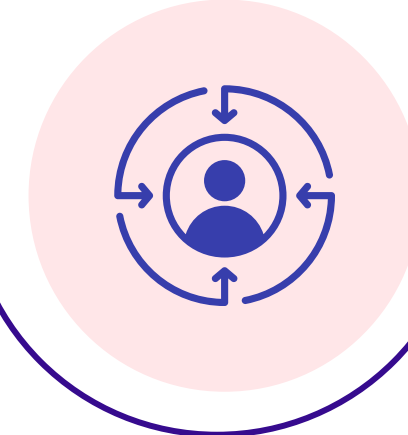
18 Horas



## Bootcamp #3

Framework de experiencia del cliente

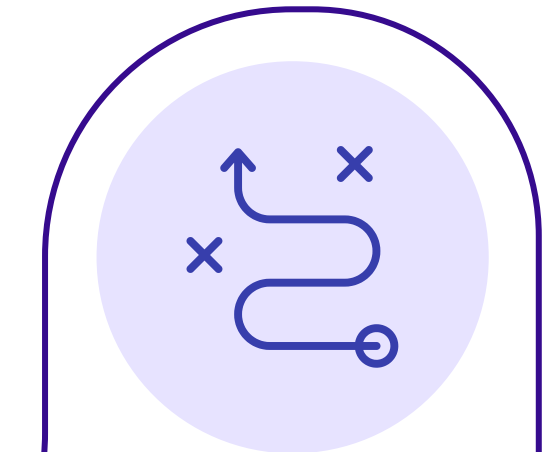
9 Horas



## Proyecto Bootcamp

Proyecto desarrollado individualmente

Certificación



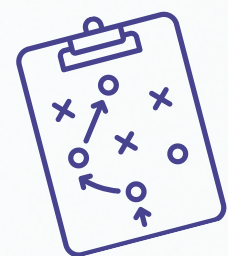
# LUEGO DE ESTE **BOOTCAMP** SERÁS CAPAZ DE



Usar **inteligencia artificial** para mejorar la experiencia de tus clientes.



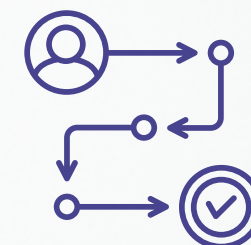
Definir tus **procesos y estándares** de servicio.



Definir tu **plan de investigación** para conocer las necesidades de tus clientes



**Definir los indicadores** que tu negocio necesita para mejorar



Diseñar el viaje de tu cliente



Definir tu **plan de investigación** para conocer las necesidades de tus clientes

# 07. MÓDULOS

## BOOTCAMP

### Módulo 1

¿Qué es **Customer Experience** y por qué aplica a todos los negocios?

### Módulo 2

Rompiendo mitos de Customer Experience y **entendiendo tu negocio**

### Módulo 3

¿Qué medir y por qué es **indispensable escuchar** al cliente?

# 02. MÓDULOS

## BOOTCAMP

### Módulo 4

Herramientas para escuchar – **Mapa de empatía** y JTBD

### Módulo 5

Diseño de servicios y **estándares de atención**

### Módulo 6

Diseño del **Customer Journey**

# PLANTILLAS QUE RECIBES



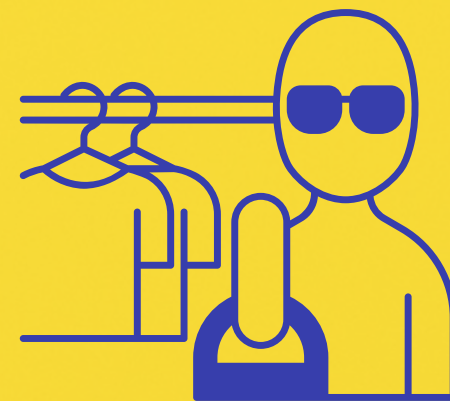
Plantilla de **CUSTOMER JOURNEY.**



Plantilla de **MATRIZ DE FORRESTER** con más de 50 preguntas de validación.



Plantilla de **ENCUESTAS** con más de 20 preguntas.



Plantilla para realizar un **MYSTERY SHOPPER.**

# PROMPTS QUE SE ENTREGARAN

- **Prompt** Océano Azul para redefinir tus atributos de valor.
- **Prompt** de atributos clave.
- **Prompt** madurez de la experiencia de cliente.
- **Prompt** para definir un producto o Servicio útil, fácil y memorable.
- **Prompt** para diseño de procesos.
- **Prompt** para diseño de estándares
- **Prompt** para diseño de ambiente inanimado.
- **Prompt** para Customer Journey.
- **Prompt** para análisis de encuestas y Plan de recomendaciones.

DISEÑAR

ACCIONAR

FIDELIZAR



QUE VAS A  
RECIBIR

18 HORAS DE CLASES	\$250
EBOOK DE PROMPTS DE CX	\$60
PLANTILLAS DE CX	\$70
EBOOK DE CUSTOMER JOURNEY	\$60

Valorado en **\$440**

# PORTAFOLIO DE CLIENTES





CUSTOMER  
EXPERIENCE  
AGENCY



@cxagency.ec



0986472203

[www.cxagency.ec](http://www.cxagency.ec)