

BOOTCAMP ONLINE

CUSTOMER EXPERIENCE

20
25

APLICANDO INTELIGENCIA ARTIFICIAL

18 HORAS

MODALIDAD ONLINE



CUSTOMER
EXPERIENCE
AGENCY

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?

- SI NO ¿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?

ROADMAP ACADÉMICO



LUEGO DE ESTE **BOOTCAMP** SERÁS CAPAZ DE



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



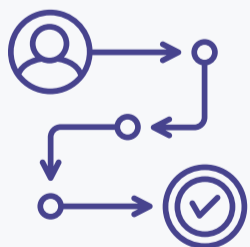
Definir tus **procesos y estándares** de servicio.



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

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?

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





 @cxagency.ec

 0986472203

www.cxagency.ec