

I. Descripción

Es un completo y atractivo programa de Especialista en Experiencia de Cliente “CXS” donde desarrollaremos las competencias fundamentales que hoy día exige el mercado a los profesionales dedicados mejorar, gestionar y diseñar las experiencias de los clientes, cubriendo las 6 áreas principales de Experiencia del cliente definidas por la asociación de profesionales de Experiencia de Cliente (CXPA) en Estados Unidos y las mejores prácticas profesionales probados por expertos en todo en el mundo.

II. Objetivo general

El compromiso de VSA es la de ofrecer un diplomado completo, actualizado y que permita al participante contar con las herramientas necesarias para rendir los exámenes de la CXS para certificarse como un especialista en la Experiencia de cliente (CXS) e insertarse en el mundo laboral con las competencias necesarias para desarrollar y gestionar experiencias de clientes memorables.

III. Objetivo específico del Programa

Lección I: Estrategias de Experiencia del Cliente

- Introduce la importancia de elaborar una estrategia de experiencia del cliente para preparar mejor a una empresa para competir en sus mercados.
- Enseña cómo la estrategia de CX de las empresas está alineada con su marca, tecnología, personas, procesos y estrategias y objetivos empresariales en general.

Lección II: Cultura Centrada en el Cliente

- Se basa en el curso de estrategia CX al explorar cómo los procesos internos se puede desarrollar para galvanizar los activos de una organización.
- Se enfoca en el cliente y en cómo construir una sólida cultura centrada en el cliente.
- Forma la base para construir una organización centrada en el cliente.

Lección III: Adopción, Implementación y Desarrollo Organizacional

- Aprender a superar la resistencia para la adopción organizacional y La responsabilidad es el tema central del curso.
- Aborda cómo superar las culturas insulares, las interacciones disfuncionales, e identificando las transferencias internas que impactan a los clientes.
- Presenta conceptos e ideas sobre cómo infundir la orientación al cliente en Unidades orientadas al cliente y los cuartos traseros de la organización.

Lección IV: Métricas, Medición, ROI Para la Gestion Estratégica del CX.

- Cubre problemas como la medición de puntos de contacto del cliente, la obtención de comentarios sobre estos a través de la auto medición, y cómo las perspectivas resultantes se pueden utilizar para transformación.
- Explica cómo debe establecerse la lógica de negocios para la construcción centrada en el cliente organizaciones, y debe expresarse en forma de rendimientos de las inversiones.

Lección V: Pensamiento del Diseño y Mejora Continua de la Experiencia del Cliente

- Se enfoca en la aplicación de principios de diseño en la transformación de las organizaciones para enfocar en el cliente.
- Aprender cómo el diseño de experiencias está comenzando a ocupar un papel central en la construcción ventajas competitivas.

- Una vez aplicado solo al desarrollo de productos, descubra cómo se aplican los mismos principios se aplica y avanza procesos dentro de las compañías para construir ejemplares experiencias de clientes y compromisos de los empleados.
- Crear un viaje de aprendizaje para aplicar el pensamiento de diseño en el desarrollo de la organización.

Lección VI: Conocimiento y Comprensión del Cliente para la Tomas de Decisiones.

- Introduce métricas que ahora se utilizan ampliamente para medir los comentarios de los clientes.
- Se enfoca en cómo cerrar el bucle a través de las percepciones obtenidas de los comentarios a mejorar la salud a largo plazo de la organización.

IV. Titulación

Al finalizar el curso y aprobar el examen final podrá optar por recibir el Certificado de “Customer Experience Specialist”.

También obtendrá un Diploma donde VSA Consultores reconoce su participación en nuestros cursos y talleres y nuestro partner en Estados Unidos.



V. Perfil del participante

Estudiantes Universitarios de carreras afines a negocios, mercadeo, ingeniería, Finanzas, , cualquier persona con un título universitario o Estudiantes tres años de experiencia laboral a tiempo completo en las áreas mencionadas o poseer un diploma de escuela secundaria (o equivalente) y cinco años de experiencia laboral a tiempo completo en áreas de servicio al cliente, área comercial, administración, servicios, finanzas, operaciones, ventas, soporte técnico, tecnología y en posiciones de dirección.

VI. Duración

El curso contempla dos modalidades.

1. **Virtual Led training: 6 días programados de 4 horas (Total 24horas de formación) + Acceso al material del curso por la plataforma de Google Class Room + 2hrs de examen final.**
2. **metodología Blend (Semipresencial), 4 horas de capacitación presenciales por cada uno de los 6 módulos, programados en 4 días *presenciales y 2 días virtuales + 1 día de examen final.**

*Las clases presenciales dependerán de las autoridades locales de salud publica autoricen las clases presenciales en RD.

VII. Metodología

El programa se imparte bajo la modalidad Virtual Led Training (VLT) y Blend (Semipresencial) con apoyo en las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Para ello VSA Consultores cuenta con un aula debidamente equipada con tecnología, para la transmisión en línea para cada una de las sesiones del curso.

El material del curso será compartido mediante la plataforma de Google Class Room, donde se dará seguimiento a las asignaciones, dudas y sugerencias, también contendrá las presentaciones, los videos, los casos de estudios y talleres prácticos.

También se compartirá las referencias bibliográficas, herramientas prácticas y suscripción a newsletter con información de actualidad de CX.

La evaluación del curso será mediante la presentación final del examen de selección múltiple, a los que cumplan con el 80% de asistencia a las clases pautadas.

VIII. Inversión

TBD

IX. Perfil profesor.

ING. BEETHOVEN ORTIZ, MBA Especializado en Dirección Estratégica en EUNCET Business School de la Universidad Politécnica de Catalunya (España), Ingeniero Industrial de la Universidad APEC (R.D.), Magister Especializado en Dirección Estratégica de negocios , Especialización en Desarrollo Administrativo por en la California Irvine University (USA), especialización en Administracion General en la McKenna Business School de San Vincent

Collegue (USA), especialización en Habilidades Directivas por la George Washington University (USA).

Es Certificado por Customer Experience University como CX Specialist y diversos cursos en experiencia de cliente por KPMG. Además, cuenta con un diplomados en Logistic and Supply Chain impartido por Quality Global Business (R.D), certificaciones internacionales del área de tecnología de empresas como Cisco, IBM, Comptia, Dell, Lenovo, etc. Es Auditor Líder e Instructor de diversas normas ISO, tales como; ISO 9001-2015, ISO 14001-2015, ISO 31001-2018, ISO 27001-2017, ISO 29990-2013, OSHA 18001-2007, también es Profesional Asociado de la Continuidad de Negocios (ABCP) impartido por DRIL.

Catedratico para la carrera de Ingenieria Industrial de la Universidad Pedro Henrriquez Urena (UNPHU) R.D., Ha colaborado para para empresas internacionales como GBM, Unique Representaciones, QSI Global Ventures (USA), entre otras, ocupando puestos de liderazgos, así como también en firmas de consultores KPMG, Iberia Consultores y VSA Consultores.

X. Bibliografía.

1. [Manual de Prepracion para el Curso de Especialista de Experiencia de Cliente.](#)
2. [Customer Experience Strategy - Design & Implementation: Outgrow your competitors by making your business to business customers happier \(Customer Strategy Book 1\)](#)