



CUSTOMER EXPERIENCE 360°: Transformando experiencias en lealtad y rentabilidad



A VANCE
Educación Continua



**Rosario
GSB**

Graduate School of Business
Universidad del Rosario

Desde el 2017 el **Rosario GSB – Graduate School of Business** se ha consolidado como una escuela orientada a la formación posgradual en el campo de los negocios y las organizaciones en el sector privado y público. Nuestro propósito central es ofrecer programas de formación directiva orientados a la creación, crecimiento e innovación en los negocios para agregar valor a las empresas en el contexto local e internacional.

Trascendemos talento formando magísteres, considerando las siguientes premisas:

- ◆ Liderazgo adaptativo.
- ◆ Inteligencia colaborativa.
- ◆ Pensamiento con sentido por la vida, la familia y la profesión.

Somos la

3^a mejor escuela de negocios en Bogotá,
según el **ranking América Economía.**

De la **data a la acción**: lidera la nueva era del CX.



Duración:
10 semanas (15 horas)



Acceso remoto
Martes y jueves
6:00 p. m. a 9:00 p. m.



Dirigido a:

Profesionales de servicio al cliente, gerentes de experiencia del cliente, líderes de talento humano enfocados en cultura organizacional y líderes en innovación. Personas interesadas en aplicar el diseño de experiencias y la innovación a sus propios negocios o roles y garantizar una cultura organizacional rentable y sostenible



Coordinador del programa:

- **Andrés Rubiano**

Referente en innovación, transformación digital y tecnologías aplicadas al ámbito educativo y empresarial.

Ha acompañado a más de 60 organizaciones en América Latina en el diseño e implementación de sistemas de gestión de innovación junto a IXL Center. Actualmente es CEO de eki, una plataforma educativa enfocada en el desarrollo del sector rural, finalista del TecPrize 2023.



LEARNING HUB

Sobre el programa

En un mercado saturado, donde los clientes exigen experiencias personalizadas, ágiles y memorables, diferenciarse es clave. Muchas empresas fracasan en retener clientes porque desconocen cómo mapear sus necesidades reales en su journey, carecen de estrategias para transformar datos en acciones concretas de mejora y subestiman el impacto del cliente interno en la experiencia final.

¿Sabías que por cada dólar invertido en CX, las empresas pueden obtener hasta \$3 en retorno? En un mundo donde el 64% de los clientes esperan experiencias personalizadas en tiempo real (Salesforce, 2023), este programa te prepara para reducir la rotación con estrategias basadas en data, aumentar la rentabilidad mediante diseños de servicio innovadores y evitar costos ocultos por una mala gestión de expectativas.

A man with a beard and a woman with glasses are looking at a laptop screen. The woman is resting her chin on her hand. The background is a warm, wooden surface.

Customer Experience en cifras

- ♦ El **73%** de los clientes abandonan una marca después de 3 malas experiencias, pero el 86% pagan más por una empresa que les ofrece CX excepcional.

PwC, 2023

- ♦ Las empresas con CX deficiente pierden hasta el 20% de sus clientes anuales.

Gartner, 2022

- ♦ El **59%** de los clientes comparte malas experiencias en redes sociales, afectando la imagen de la marca.

NewVoiceMedia, 2024

Objetivos **General**

Diseñar mapas de Customer Journey y Service Blueprints adaptables a diversas industrias, aplicando metodologías avanzadas de diseño de experiencias.

Implementar estrategias efectivas de Voice of the Customer (VOC) utilizando herramientas digitales para capturar y analizar la retroalimentación del cliente.

Liderar el desarrollo de culturas organizacionales centradas en el cliente interno y externo, promoviendo un enfoque de servicio excepcional y continuo.

Proporcionar herramientas y metodologías innovadoras para diseñar experiencias disruptivas que generen una diferenciación significativa en la relación con los clientes.



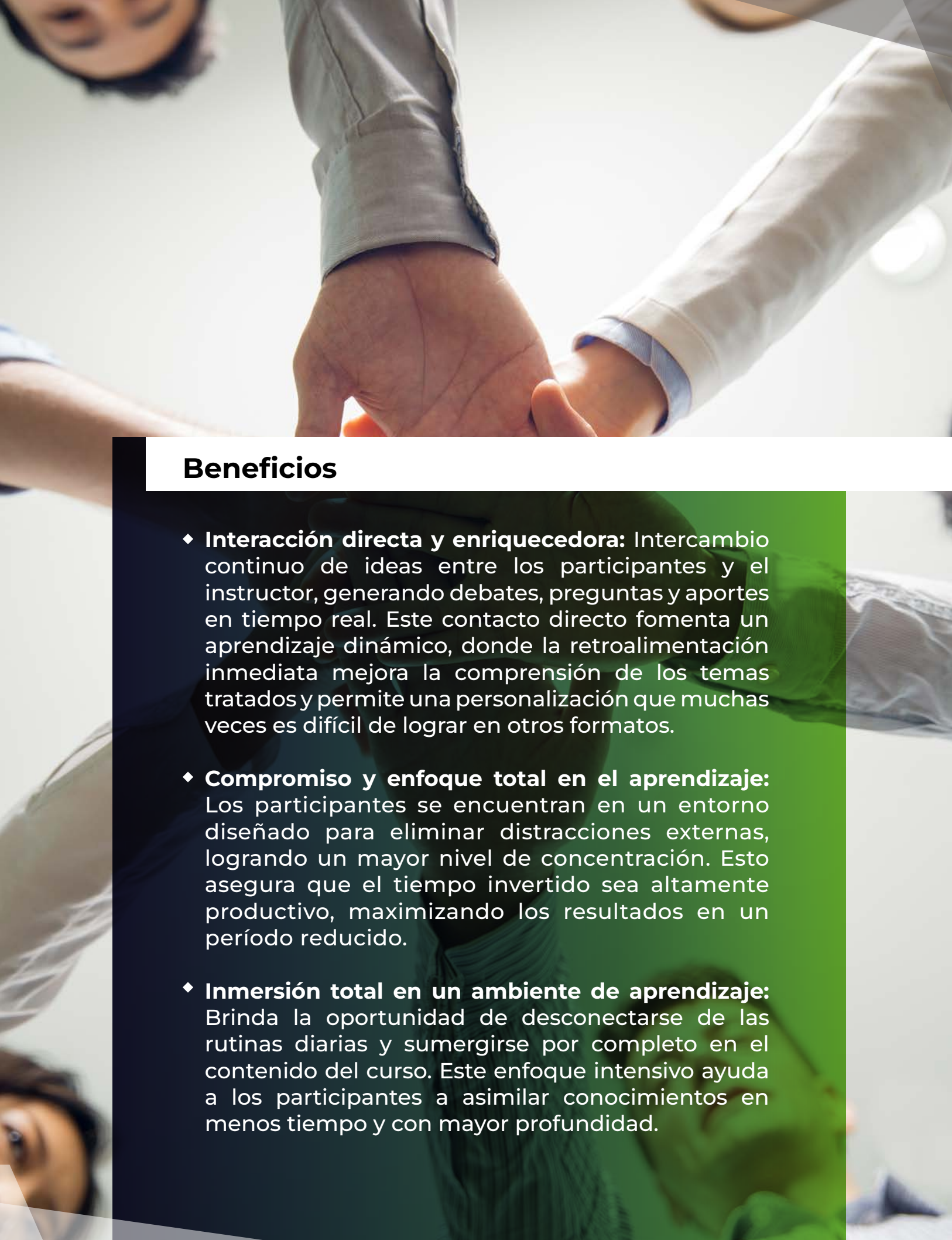
Rosario
GSB

LEARNING HUB



Metodología

- ♦ **Sesiones Expositivas.** En las sesiones sincrónicas se presenta de manera sintética, secuencial y motivadora los contenidos del curso a través de la exposición oral con apoyo audiovisual.
- ♦ **Aprendizaje Cooperativo.** Es una estrategia en la que un grupo de participantes trabaja en colaboración en una tarea determinada. La tarea puede ser tan simple como resolver un cuestionario o tan compleja como escribir una historia.
- ♦ **Talleres Prácticos.** Es un método que permite a los alumnos convenientemente agrupados, realizar y discutir un trabajo concreto, intervenir en una actividad exterior, o encontrar solución a un problema sometido al examen del grupo, con la finalidad de concluir con unos razonamientos concretos.



Beneficios

- ♦ **Interacción directa y enriquecedora:** Intercambio continuo de ideas entre los participantes y el instructor, generando debates, preguntas y aportes en tiempo real. Este contacto directo fomenta un aprendizaje dinámico, donde la retroalimentación inmediata mejora la comprensión de los temas tratados y permite una personalización que muchas veces es difícil de lograr en otros formatos.
- ♦ **Compromiso y enfoque total en el aprendizaje:** Los participantes se encuentran en un entorno diseñado para eliminar distracciones externas, logrando un mayor nivel de concentración. Esto asegura que el tiempo invertido sea altamente productivo, maximizando los resultados en un período reducido.
- ♦ **Inmersión total en un ambiente de aprendizaje:** Brinda la oportunidad de desconectarse de las rutinas diarias y sumergirse por completo en el contenido del curso. Este enfoque intensivo ayuda a los participantes a asimilar conocimientos en menos tiempo y con mayor profundidad.



Módulo

Temas

I

Fundamentos del CX

- Decodificando la Experiencia del Cliente (evolución del servicio, servicio al cliente vs Customer Experience, transformación digital).
- Conectando con el cliente (Customer Journey, Customer Centricity, Momentos de Verdad).
- Creando Momentos WoW.

II

Diseño de experiencias memorables

- El Arte de Diseñar Experiencias.
- Mapeando el Camino del Cliente.
- Escuchando la Voz del Cliente (VOC).

III

La experiencia del cliente interno

- La Experiencia del Cliente Interno.
- El Talento Humano en el Servicio.
- Liderazgo Inspirador.

IV

Herramientas de medición y roi de la experiencia

- La Experiencia del Cliente como Factor de Competitividad.
- Roi, NPS, CES y otros indicadores relevantes.



Módulo

V

El Futuro de la Experiencia: Tendencias y Servicio 4.0

- Explorando el Futuro.
- La Voz del Cliente en la Era Digital.
- Hiperpersonalización.

VI

Innovación en la experiencia del cliente

- Design Thinking para CX: Aplicación de esta metodología para entender al cliente, idear soluciones y prototipar experiencias.
- Estrategias de Innovación en CX:
- Innovación incremental vs. disruptiva en Customer Experience.

VII

Inteligencia artificial y CX

- Importancia de la IA en CX
- Casos de éxito de aplicación de IA en CX
- Mapeo inteligente del Customer Journey
- Automatización y Chatbots Generativos
- Taller práctico con IA Generativa aplicada

VIII

De la Teoría a la acción: proyecto integrador

- Implementando la Transformación: Ejercicio práctico donde las personas podrán plantear un problema y plantear también una posible solución aplicando todos los conocimientos aprendidos durante el curso.

¿Tienes dudas o requieres
más información?

Contáctanos



Luisa Fernanda Cadena Beltrán
Ejecutiva comercial



educon3@urosario.edu.co



+57 311 561 0774



Escanea el código
QR para escribirle a
Luisa Cadena.



Rosario
GSB

LEARNING HUB

A VANCE
Educación Continua