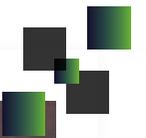




A VANCE
Educación Continua

CUSTOMER EXPERIENCE 360°: TRANSFORMANDO EXPERIENCIAS EN LEALTAD Y RENTABILIDAD





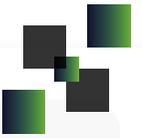
Universidad del
Rosario

EDUCACIÓN DE EXCELENCIA

La Universidad del Rosario, fundada en 1653, reconoce que la educación es la columna vertebral de la sociedad, la cual brinda oportunidades para el aprendizaje permanente, lo que les permite a las personas perfeccionar conocimientos y desarrollar habilidades que promuevan el bienestar social.

Como Universidad, su propósito misional es ser protagonista de las transformaciones sociales, cultivar la cultura de una educación excepcional centrada en el humanismo y motivar a su comunidad a desempeñar un rol relevante y trascendente en la búsqueda del bien común.





Nuestro compromiso nos **posiciona:**



◆ Top 3

mejor universidad privada de Colombia.

◆ Top 12

mejores universidades privadas de Latinoamérica.



◆ Top 4

mejor universidad privada de Colombia.



◆ Top 1

mejor universidad en Colombia en innovación abierta y relacionamiento con emprendedores, según **Ranking 100 Open Startups.**

Globethics

◆ Top 1

práctica en ética y sostenibilidad.



Somos una universidad sostenible

◆ Top 1

en Colombia.

◆ Top 2

en Latinoamérica.

◆ Top 28

en el mundo.

A nivel de universidad

VERY GOOD



4 estrellas

según QS Stars, sello de calidad internacional

A nivel de componentes



5 estrellas en:

- Docencia.
- Empleabilidad.
- Internacionalización.
- Aprendizaje en línea.
- Inclusión.
- Arte y cultura.





ROSARIO GSB

Desde el 2017, el Rosario GSB Graduate School of Business se ha consolidado como un Campus Boutique de Educación Directiva, diseñado para líderes que buscan transformar los negocios desde una perspectiva humana, innovadora y estratégica.

Nuestro propósito central es desarrollar experiencias de aprendizaje personalizadas y de alto impacto que integren conocimiento, práctica y propósito.

A través del Atelier de Liderazgo Directivo, potenciamos la evolución de los líderes mediante un acompañamiento que combina reflexión, acción y desarrollo de habilidades de poder para enfrentar los desafíos del entorno global y empresarial.

Potenciamos el talento guiados por tres pilares:

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



Nuestro compromiso nos posiciona:

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

5^a Mejor escuela de negocios en
Colombia, según el *ranking*
América Economía.



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



Duración:
8 semanas (42 horas)



Horario ejecutivo.
Metodología de acceso remoto.
100% sincrónica, a través de la plataforma.



Metodología
ABR – Aprendizaje Basado en Retos,
creada por Apple. Un enfoque de aprendizaje experiencial:

70% práctico + 30% teórico



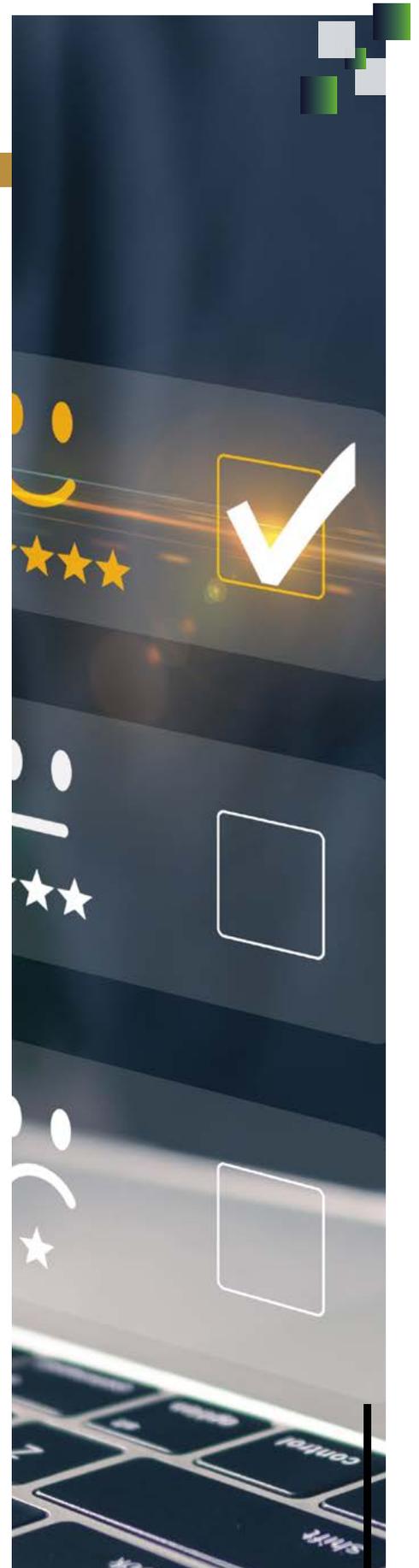
Dirigido a:
Profesionales de servicio al cliente, gerentes de experiencia del cliente, líderes de talento humano enfocados en cultura organizacional y líderes en innovación. Personas interesadas en aplicar el diseño de experiencias y la innovación a sus propios negocios o roles, garantizando una cultura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



Sobre el programa

En un mercado competitivo, donde los clientes demandan experiencias personalizadas y ágiles, diferenciarse es crucial. Muchas empresas no logran retener clientes porque no comprenden sus necesidades a lo largo de su recorrido, carecen de estrategias para transformar datos en acciones y subestiman el impacto del cliente interno. Invertir en experiencia del cliente (CX) puede generar hasta 3 veces más retorno.

Con el 64% de los clientes esperando experiencias personalizadas en tiempo real, este programa te enseña a reducir la rotación, mejorar la rentabilidad y evitar costos por mala gestión de expectativas.



El cliente en cifras

- ▶ El **73%** de los clientes abandona una marca después de tres 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 comparten malas experiencias en redes sociales, afectando la imagen de la marca

Zendesk (2021)



Objetivos **Generales**



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



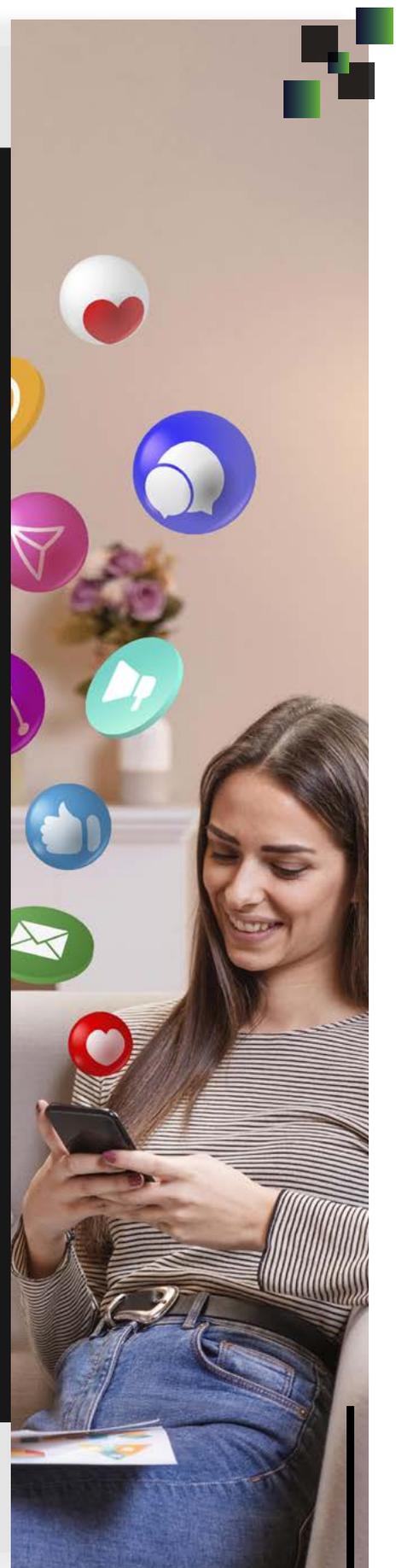
Implementar estrategias efectivas de Voice of the Customer (VOC) utilizando herramientas digitales para capturar y analizar la retroalimentación del cliente.



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.



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).
- Diseño de servicios inclusivos.

III

La experiencia del cliente interno:

El corazón del servicio

- 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

Temas

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.

ROSARIO GSB

PIONEROS EN ABR

¿Qué es?

El **Aprendizaje Basado en Retos** es un modelo pedagógico práctico creado por **Apple** que consiste en encontrar una solución a un reto de una situación planteada, implementarla, validar su viabilidad y eficiencia con la comunidad y, posteriormente, profundizar en el conocimiento adquirido.

Este modelo busca:

- › Despertar el interés en el aprendizaje vivencial.
- › Resolver problemas utilizando las nuevas tecnologías.
- › Incentivar el trabajo colaborativo.
- › Desarrollar un conocimiento profundo en un tema específico.



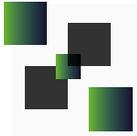


Los principales objetivos del ABR son:

- Desarrollar habilidades complejas de resolución de problemas.
- Fomentar la creatividad en la búsqueda de soluciones.
- Aprendizaje cooperado en equipo.
- Conexión con la realidad del trabajo.
- Adquisición de conocimientos al abordar situaciones complejas.

Estrategias pedagógicas son las siguientes:

Las estrategias pedagógicas que combinan sesiones expositivas, discusiones guiadas, nano y micro retos permiten un aprendizaje integral y dinámico. Las exposiciones facilitan la transmisión de conocimientos clave, mientras que las discusiones guiadas fomentan la participación y el pensamiento crítico. Los nano retos y microretos, por su parte, ofrecen desafíos breves y concretos que motivan a los participantes a aplicar lo aprendido de forma inmediata, promoviendo la creatividad y la colaboración. Esta combinación favorece la comprensión teórica y el desarrollo de habilidades prácticas en el aula.



**¿Tienes dudas o requieres
más información?**

Contáctanos



Luisa Fernanda Zubieta
Ejecutiva comercial



luisa.zubieta@urosario.edu.co



+57 311 8392140



Escanea el código
QR para escribirle a
Luisa Zubieta.





ADVANCE
Educación Continua

