



PROGRAMA DIRECTIVO EN EXPERIENCIA DEL CLIENTE



Obtendrás **doble titulación** acreditada y certificación de competencias con **reconocimiento internacional**.



Sponsors CX DAY

MAIN



ORO



PLATA



BRONCE



TECH PARTNERS:



MEDIA PARTNERS:



APOYAN:





Ignacio Guarnieri

Director General
del Programa.
Director de Desarrollo
Organizacional de LSQA.



Gabriela Varela

Directora de Gestión
del Programa
Director/Co-Founder - CX-U
Consultora Senior
CX - LSQA.



Juan Cosidó

Director académico
del Programa.
Director de la Maestría de
Marketing - UCUBS.



Es Tiempo de Sentir como Cliente



Todos Somos Clientes

Nadie mejor que nosotros sabe lo bien que se siente vivir una experiencia de servicio donde todo se ha diseñado para ser consistente con lo que nos prometen, más aún cuando nos sorprenden haciendo de la experiencia algo memorable.

Como clientes no queremos saber de todo el trabajo que hay detrás del último producto de la compañía, sino disfrutar de uno que brinde soluciones a nuestras necesidades.

A pesar que dicen que siempre tenemos la razón, ser clientes no es una tarea tan sencilla, encontrar organizaciones que lo hagan fácil es una búsqueda diaria para todos nosotros.

Ser cliente nos permite gozar de mucha claridad, sabemos lo que queremos, cuando lo queremos, cómo lo queremos y hasta a veces cómo hacerlo.

Pero, ¿qué sucede cuando estamos del otro lado del mostrador?



Si sentís como cliente es probable que a estas alturas sepas que tus clientes anhelan mejores experiencias. Pero, ¿estás trabajando para lograrlo? ¿Cómo sabes cuáles son las expectativas de tus clientes?

Todos Somos Clientes

¿Qué problemas intenta resolver?

¿Qué les duele?

¿Y qué tan bien les va?

¿Qué podemos hacer diferente para lograrlo?

Gestionar la calidad de tus productos y servicios ya no basta para competir.

Hoy, la funcionalidad ya no es más un atributo diferenciador, tu capacidad para conectar emocionalmente a los clientes con tu marca, organización y servicio si lo es.

En una economía donde los servicios se distinguen por su capacidad de crear experiencias, sea B2B (negocio a negocio), B2C (negocio a consumidor), o B2B2C, son tiempos estupendos para reflexionar sobre las prácticas organizacionales que lo hacen posible.



**Este es un programa pensado para
personas que quieran liderar la
transformación de sus organizaciones
con centro en la experiencia.**

Propuesta de Valor

LSQA, UCUBS y CX-U creamos este programa con el propósito de difundir nuestra **experiencia y conocimientos** en Modelos de Negocios centrados en la Experiencia del Cliente, formar las nuevas generaciones de **profesionales** de Experiencia del Cliente en Latinoamérica, y promover esta visión del negocio desde el “outside-in” para **emprendedores y empresarios**.



Obtendrás **titulación acreditada y certificación de competencias con reconocimiento internacional** que avala tus conocimientos, habilidades y competencias demostradas en Experiencia del Cliente.



Te incorporarás a la **Comunidad CX Global**.



Serás parte del **CX DAY “Experiencia Uruguay”** LSQA/UCU/CX-U con alcance global, donde podrás escuchar de primera mano a expertos de diversas compañías y a speakers internacionales.



Conectarás con los **Referentes Internacionales y Nacionales en CX**.



Accederás a **Bibliografía, libros y contenidos especializados**, antes, durante y después del programa.

¿Qué Valor Obtienes con este Programa?

El consumidor está cambiando permanentemente sus expectativas. No sólo buscamos productos y servicios, sino también empresas que nos provean buenas experiencias. ¿Cómo es el recorrido que le propones a tus clientes? ¿Cuánto disfrutan de la interacción con tu compañía y sus equipos?

Si tienes como objetivo maximizar el valor de tu negocio y poder mejorar la experiencia de tus clientes, este programa es para vos, tanto para consultores, empresas o empresarios.

1

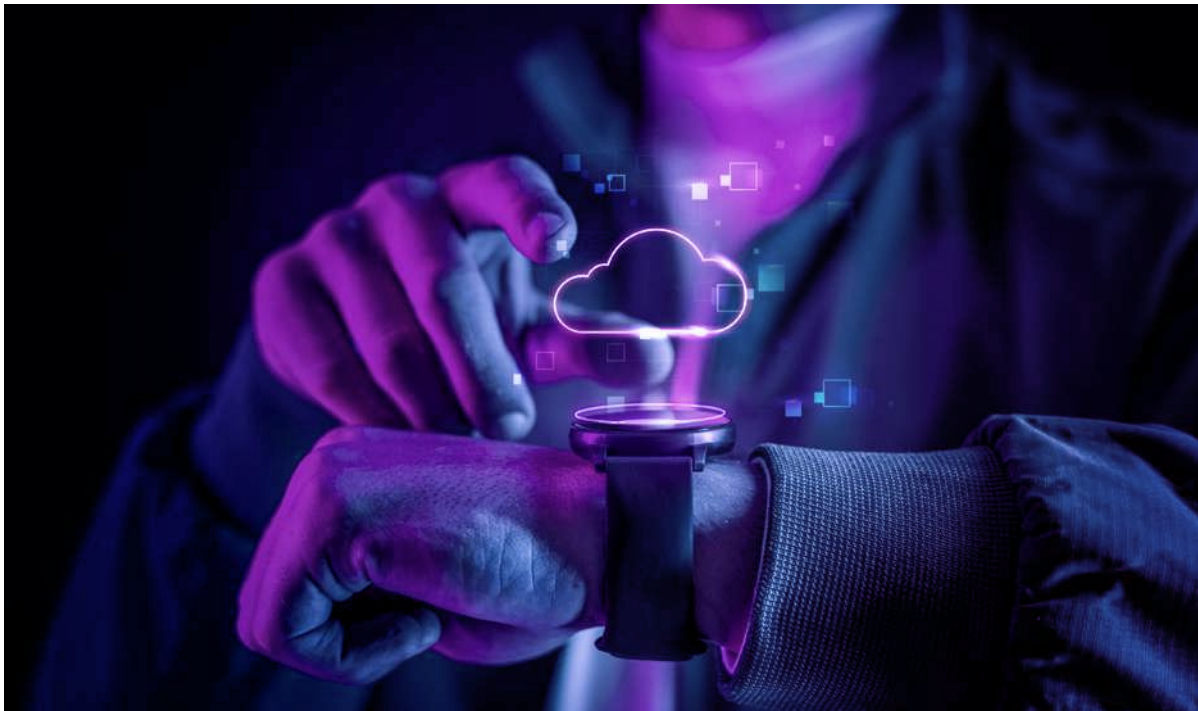
Aprenderás **metodologías y herramientas de fácil implementación**, que te permitan comenzar el desafiante trabajo de **planificar una gran experiencia**.

2

Incorporarás **buenas prácticas de compañías referentes** que te compartirán los expertos en esta disciplina.

3

Podrás **diseñar estrategias innovadoras** que te asegurarán diferenciarte, mejorar tu imagen y marca, captar nuevos clientes, y fomentar la retención y la lealtad.



¿Qué Valor Obtienes con este Programa?

1

Entenderás el concepto y el valor de la disciplina de Experiencia de Cliente.

2

Podrás incorporar la Estrategia CX en la Estrategia de cualquier organización.

3

Incorporarás buenas prácticas de **Modelos de Negocios mirados desde el cliente hacia adentro** de las organizaciones, lo que te permitirá diseñar la experiencia, re-diseñar los procesos y la propuesta de valor.

4

Desarrollarás competencias de liderazgo transversal que te permitirán gestionar equipos multidisciplinares.

5

Incorporarás herramientas específicas de CX que te ayudarán a optimizar procesos de estrategia, de ventas, Capital Humano, servicio, call center/help desk.



Doble Titulación Acreditada

Reconocimiento Internacional



Objetivo del Programa

En base en las premisas de un programa de desarrollo de competencias, este programa tiene como objetivo el desarrollo de las competencias estratégicas del rol de líder de CX en las siguientes dimensiones.

- 

1 Integrar la Voz del Cliente en el Diseño del Modelo de Negocio, en la Estrategia Organizacional y en la Propuesta de Valor.
- 

2 Crear una cultura de “Sentir como Cliente” abrazando nuevos paradigmas y creencias que nos inviten a pensar diferentes para accionar de manera diferente a través del desarrollo de líderes, equipos y personas alineados a los valores de esta cultura.
- 

3 Diseñar y Gestionar Experiencias con Impacto y poder comprender los diferentes actores claves: clientes, usuarios, colaboradores... así como poder medir los resultados de CX en la empresa.
- 

4 Comprender los desafíos y las oportunidades de la integración de la transformación digital en la optimización del diseño y el delivery de la experiencia.
- 

5 Realizar un uso efectivo y racional de las herramientas disponibles para el diseño y la Gestión de Experiencias.
- 

6 Construir y Gestionar el ciclo de vida de las capacidades organizacionales requeridas para el desarrollo de una organización centrada en la Experiencia del Cliente.

Perfil del Participante:

Este programa ha sido diseñado para ser aplicado tanto en entornos:

- **B2C (Business to Consumer)**
- **B2B (Business to Business)**
- **B2B2C (Business to Business to Consumer)**
- **B2H (Business to Human)**



Profesionales de áreas de experiencia de cliente que requieren de conocimientos, metodologías y herramientas para la gestión de la Experiencia de Cliente o futuros profesionales con el objetivo de iniciar una carrera profesional en la Experiencia de Cliente.

Contribuyentes individuales (Gerentes, decisores, líderes de área), con interés en contribuir desde sus roles a crear organizaciones mejor centradas en la Experiencia de Cliente.

Personas con roles conexos o de áreas afines que quieran ampliar su scope (Calidad, Marketing, Comunicación, Ventas, RRHH, Medios Digitales, Tecnología).

Profesionales de áreas de Servicio al Cliente que deseen incorporar estrategias avanzadas en las interacciones con sus clientes.

Consultores, auditores de mejores prácticas de gestión organizacional, que deseen integrar y aportar más valor a sus partes interesadas. Emprendedores que deseen diseñar su Modelo de Negocio centrado en el cliente.



Inicia: miércoles 09 de agosto de 2023

Finaliza: miércoles 06 de diciembre de 2023

Duración	Carga Horaria	Secciones	Modalidad
4 meses en 4 módulos independientes	72 horas	32 sesiones de 2 h 15 min, 2 veces por semana (lunes y miércoles)	On streaming para toda la red



Horario

Uruguay y Argentina
17:30 h a 19:45 h

Colombia, Perú y México
15:30 h a 17:45 h

Europa
21:30 h a 23:45 h

Paraguay y Chile
16:30 h a 18:45 h

Costa Rica
14:30 h a 16:45 h



Bienvenida

CX DAY

“EXPERIENCIA URUGUAY”

Experience-led Growth

Crecimiento del Negocio Guiado por la Experiencia

 2 de agosto

 Enjoy Punta del Este, salón Río de Janeiro

 www.cxday.uy



Cronograma - Programa ON BOARDING

- 09/08 - Bienvenida Experience-led Growth - sesión 1

Programa de Estrategia

01

- 14/08 - Economía de la Experiencia - sesión 2
- 16/08 y 21/08 - Estrategia corporativa y de negocios - sesiones 3 y 4
- 23/08 y 28/08 - Estrategia de la Experiencia de Cliente - sesiones 5 y 6
- 30/08 - UX/UI Service Design - sesión 7
- 04/09 y 06/09 - CX Research - sesiones 8 y 9
- 11/09 y 13/09 - CX en la era digital - sesiones 10 y 11

Programa de VoC

02

- 25/09 y 27/09 - Estrategias de VoC - sesiones 12 y 13
- 02/10 y 04/10 - Arquetipado - sesiones 14 y 15

Programa de Liderazgo y Cultura

03

- 09/10 y 11/10 - Liderazgo CX - sesiones 16 y 17
- 18/10 y 23/10 - Cultura CX - sesiones 18 y 19

Programa de Gestión CX

04

- 25/10 y 30/10 - Tendencias globales en gestión de experiencia - sesiones 20 y 21
- 01/11 - Medir CX - sesión 22
- 06/11 y 08/11 - Diseñar y mapear CX - sesiones 23 y 24
- 13/11 y 15/11 - Rediseño emocional de las interacciones - sesiones 25 y 26
- 20/11 y 22/11 - Gestión del Modelo Disney de servicio - sesiones 27 y 28
- 27/11 y 29/11 - Impossible Mapping y nuevas experiencias - sesiones 29 y 30
- 04/12 - Rentabilidad CX Economics - sesión 31

- 06/12 - Wrap Up - sesión 32

¿Quiénes Somos?

Acerca de LSQA

Desde hace 25 años **LSQA** existe para mejorar la calidad de vida de las personas y crear bienestar social a través de la mejora sistemática del desempeño de las organizaciones, sus sistemas y procesos, productos y servicios, y de sus individuos.

Nuestro ADN se forja a partir de la unión de **LATU (Laboratorio Tecnológico del Uruguay)** y **Quality Austria**, construyendo y haciendo posible el desarrollo de una identidad y cultura distintiva de innovación que se expande generando impactos sostenidos en una red global.

Más de 4500 certificaciones en más de 41 países hablan de nuestro liderazgo impulsando las mejores prácticas de sostenibilidad, resiliencia, agilidad y vitalidad de las organizaciones y las cadenas globales de suministro.

Acerca de



UCU Business School, la Escuela de Negocios de la Universidad Católica del Uruguay, es un proyecto que resulta de una larga tradición: la experiencia de 25 años de formación de postgrado de la Facultad de Ciencias Empresariales de UCU y más de 30 años en la formación de cuadros empresariales en ISEDE y ACDE.

UCUBS es una unidad académica dinámica que genera sinergias entre sus programas de formación, promueve una fuerte conexión con el mundo, a partir de alianzas con prestigiosas universidades e instituciones, y el relacionamiento cercano con empresas y organizaciones del país y la región.

La innovación ha sido siempre un motor importante: así como ofrecimos los primeros programas de MBA, PDG y PDD en Uruguay, hoy nos planteamos el desafío de liderar también en el campo de la formación en la experiencia de cliente a través de PDCX.

Somos la primera escuela de negocios que realizamos durante dos años el Cx Day de Uruguay, una referencia en el país. Hemos integrado la experiencia de cliente en nuestros programas académicos de marketing y comercial desde hace más de 10 años.

Acerca de CX-U

CX-U es la primera consultora con base en Uruguay exclusivamente focalizada en **capacitación e implementación de Modelos de Negocios centrados en la Experiencia**.

Nace de combinar y complementar experiencias profesionales de Gabriela Varela Viera y Heber Assaf en empresas corporativas con responsabilidades de Dirección y Gestión centrado en la Experiencia del Cliente.

Nuestra **misión** es colaborar con las empresas facilitando la transformación de sus organizaciones para generar experiencias con **impacto positivo** en el mundo de los negocios, a través del desarrollo de capacidades en Experiencia del Cliente, Experiencia del empleado y Experiencias Digitales.

Somos **partner de Dogma C3X**, plataforma en la nube para consultoría inteligente (SaaS) a través de la cual realizamos los análisis que ayudan a nuestros clientes a definir su estrategia identificando y analizando lo que realmente importa.

CX-U en **partnership con LSQA** contribuye a la realización de servicios de Experiencia del Cliente.

Professional Trainers



Ignacio Guarnieri

Actualmente como Director en LSQA dirige el desarrollo organizacional, integrando el Equipo de Dirección para toda la red integrada por más de 41 países.

Experiencia de más de 15 años desarrollando organizaciones cliente-céntricas, facilitando el desarrollo de los sistemas de gestión que permitan la sistematización y la alineación de las personas a la estrategia y a los resultados aumentando el valor percibido por sus clientes y principales grupos de interés.

Como consultor y referente senior posee amplia y destacada experiencia en la implementación de programas de alto impacto en transformación cultural y desarrollo de habilidades de liderazgo. Se ha especializado en la disciplina de gestión de la experiencia del cliente con un amplio dominio de las dimensiones que la integran. Facilitador y docente experimentado, actualmente dirigiendo los programas de formación de LSQA en Experiencia del Cliente y Calidad.

Se ha desempeñado como Líder de la práctica de Estrategia y Gestión en reconocidas firmas de consultoría organizacional. Como consultor, ha asesorado a importantes organizaciones en Latinoamérica de diversos sectores de actividad en el diseño e implementación de su estrategia, la definición de planes y su ejecución.

Es Graduado certificado en Gerencia de Gestión de Riesgos, Procesos, Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional y Auditor Líder Certificado de Sistemas Integrados de Gestión e Inocuidad Alimentaria. Lidera actualmente los Proyectos de Desarrollo de Competencias del equipo de auditores de LSQA y el Desarrollo del Modelo de Liderazgo y Gestión Organizacional.



Gabriela Varela

Actualmente Directora y co-founder de CX-U, primera consultora en Uruguay exclusivamente focalizada en capacitación, asesoramiento e implementación de Modelos de Negocios centrados en la Experiencia del Cliente. Acompaña a organizaciones y profesionales a impactar positivamente en los Clientes y en el Negocio, a través de programas In-Company y consultoría a medida. Brinda conferencias sobre Customer Experience. Es exclusive partner de Dogma C3X plataforma inteligente de consultoría de negocios, proveedor con el que opera desde hace más de 10 años.

Se desempeña como Consultora Senior de LSQA en Gestión de Experiencia del Cliente. Responsable por llevar adelante los programas de instalación de capacidades para los clientes y la red de LSQA.

Graduada en Mastering Business Analysis y Six Sigma Green Belt en Villanova University - USA. Certificada internacionalmente en Customer Experience, en Gerencia de Calidad y Seguridad de la Información. Se ha desarrollado en Marketing Digital, Negociación Efectiva e Innovación.

Forma parte de diferentes comunidades de CX a nivel global lo que le permite la actualización constante y compartir buenas prácticas a través del networking. Participó en forma honoraria en los Customer Experience Word Games (CXWG).

Profesional con más de 30 años de experiencia en compañías multinacionales como Dupont y Ricoh. Lideró equipos multidisciplinarios en subsidiarias en LATAM enfocados en Customer Experience, Consultoría Estratégica y Procesos de negocios. Trabajó directamente en el campo con clientes globales en diferentes industrias como salud-farma, educación, consultoría y petróleo entre otros.

Professional Trainers



Juan Cosidó

Actualmente es profesor de Administración y Marketing en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Católica del Uruguay y Director académico de la Maestría de Marketing, Director del Programa de Dirección General (PDG) Director del programa Certificado en Dirección Comercial (CDC) Director del minor de Negocios Digitales de la Universidad Católica del Uruguay, profesor de Gestión de empresas con simulador para MBA y marketing de servicios y Experiencia de cliente en grado y maestría.

Facilita el desarrollo de competencias y capacidades organizacionales a través de capacitaciones y acompañamiento en consultorías.

Consultor especializado en Investigación de Mercados, Marketing, Ventas y Experiencia del Cliente asesora a profesionales, emprendedores y organizaciones de diversos sectores ayudándolos a diseñar e implementar la Estrategia centrada en la Experiencia de Cliente. Pertenecer a las redes de consultores IZO, MdS, CXU, Duk

Licenciado en ciencias políticas y sociología, máster en dirección de marketing (ESIC), cursó MBA en UCUBS, Diplomado en comunicación organizacional, Business Intelligence, certificado en BPO, certificado en Lean White Belt, Cursó el Programa de Dirección de Ventas en IAE, Diplomado en Inbound Marketing por ICEMD el Instituto de Economía Digital, certificado en metodologías Ágiles, certificado como experto en gestión de la experiencia de cliente y formador de la certificación CEM de IZO.

Investigador en el primer estudio sobre desarrollo de redes comerciales en Uruguay y Latinoamérica, Co-director del observatorio Human Experience de SAIMO (Sociedad Argentina de Investigadores de Marketing y Opinión)



Heber Assaf

Actualmente es Director Regional de Arnaldo Castro SA y Co-founder de CX-U primera consultora en Uruguay exclusivamente focalizada en capacitación, asesoramiento e implementación de Modelos de Negocios centrados en la Experiencia del Cliente (Customer Experience).

MBA Executive en Dirección Estratégica (España), PAD (Programa de Alta Dirección, Instituto de Estudios Empresariales de Montevideo), PDD (Programa Desarrollo Directivo, ORT), Sistemas Integrados de Gestión (Universidad de Cádiz, España), Buenas Prácticas de Gestión (ITIL, ISO20000, ISO9000).

Profesional con una trayectoria de 39 años en Tecnologías de la Información, y especialización en áreas de Experiencia del Cliente y Dirección Estratégica.



Rodolfo Cremer

Director de Acierto Marketing, Director de SIXT Rent-A-Car en Perú, y Director en Cabal Construcciones Perú.

Más de 17 años de experiencia multinacional en la educación superior privada, especializado en la innovación académica, el desarrollo de nuevos productos, modelos de aprendizaje y modalidades de estudio, liderando varios startups universitarios en Europa, Norte y Latinoamérica. Trabajó para Laureate International Universities, la mayor red de universidades privadas del mundo.

Speaker internacional en congresos de CX en Europa y Latinoamérica. Profesor internacional de estrategia y marketing en UCU Business School (Uruguay), y en diversas escuelas de negocios en Latinoamérica y Europa.

Professional Trainers



Gonzalo Roqué

Director de JIBBING LTD.
Más de 20 años de experiencia en la industria del insight.

Ex presidente de SAIMO, Sociedad Argentina de Investigación de Marketing y Opinión.

Premiado por ESOMAR como Best Paper Congreso Latam 2020. Reconocido por colegas como uno de los 250 referentes en investigación de mercado en el mundo 2022.

Más de 25 años como profesor de Investigación de Mercados.



Cristian Andrade

Ingeniero Comercial y Máster Business Engineering & IT.

Máster Digital Business y Certificado en Customer Experience Management.

Más de 18 años de experiencia en roles ejecutivo, académico y consultor, vinculados a la Gestión de la Relación de Clientes desde diversos ámbitos, tales como: Gestión de Canales, Calidad, Procesos, Tecnología, Experiencia del Cliente y Transformación Digital.

Actualmente es Director BPO Regional en IZO, desde donde dirige y coordina operaciones en LATAM para impulsar el desarrollo de proyectos y sus soluciones de Experience Management en Consultoría, Omnicanalidad, Analítica, Tecnología y Digital.

Ha sido docente en programas postgrado de diferentes escuelas de negocios en España, Perú y Chile; actualmente ejerce como profesor en la Universidad de Chile y Universidad del Pacífico (Perú).



Claudio López

Director Ejecutivo CES UAI. Profesor, Consultor y Conferencista internacional.

Actualmente es Director Ejecutivo del Centro de Experiencias y Servicios de la Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Ha desarrollado por más de 15 años diversos programas de formación en el área de gestión de servicios, diseño de experiencias y desarrollo de habilidades directivas.

Profesor del Diploma en Experiencia de Clientes y de diversos programas de posgrado en el Ces, en la Escuela de Negocios y en el área corporativa de la Universidad Adolfo Ibáñez.

Ha liderado 8 congresos internacionales en temas de gestión, innovación y diseño de experiencias y servicios.

MBA Escuela de Negocios de la Universidad Adolfo Ibáñez | Máster en Transformación de Organizaciones de Servicios Universidad Adolfo Ibáñez | Diplomado en Dirección de Empresas de Servicios y en Innovación.



Jamilly Machado

Consultora en las áreas de Diseño de Servicios, Marketing, Ventas y Moda en LATAM.

Profesora de Diseño, Moda, Publicidad y Periodismo. Investigadora en el área de Sostenibilidad y Clases Populares.

Gestión del equipo de proyectos en LATAM. Planificación y desarrollo de estrategias de investigación cualitativa y cuantitativa de usuarios; Design sprint; Investigación etnográfica; Uso de metodologías ágiles.

Professional Trainers



Juan Carlos Alcaide

Sociólogo. Máster en Dirección Comercial y Marketing. Licenciado en Recursos Humanos.

Más de veinte años de experiencia en Consultoría de Marketing, Desarrollo y Formación.

Impulsor del concepto Customer Experience en España. Veinte años trabajando en CX a través de la escritura, investigación y despliegue de modelos en diferentes empresas de servicios.

Profesor de marketing y estrategia (en Másters de Marketing y MBA) y profesor en ESIC, y otras Escuelas de Negocios como Lasalle o Mondragon Unibertsitatea.

Ha trabajado para muchas universidades y escuelas de negocios en España (CESMA, CEU, EOI, IDE-CESEM, entre otras), República Dominicana, Ecuador y Perú. Con especialización en: experiencia del cliente, satisfacción del cliente, fidelización, marketing.

Consultor, conferencista, profesor y escritor. Miembro de la junta directiva de la asociación de Marketing de España y del "advisory board" de DEC, asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente. Uno de los consultores españoles con mayor experiencia y especialización en Marketing, IA aplicada al Marketing, Servicio al Cliente, Fidelización, Experiencia de Cliente, Retención de Clientes y Digital Business. Obsesionado con la Silver economy y el senior marketing.



Ximena Muñoz

Directora IDT Instituto de Design Thinking, Madrid.

Más de 15 años de experiencia en innovación, disrupción y Design Thinking.


Soluciones de formación digital personalizada para desarrollar habilidades inusuales en innovación, diseño, tecnología a través de Design Thinking.

Ha ayudado a más de 12.000 personas a pensar diferente en España y Latinoamérica en empresas como Coca Cola, Adidas, AbinBev, Mercedes-Benz, Santander, BBVA.

¿Estás Preparado para Liderar la Experiencia del Cliente?

Inscripciones y/o más información:


 **ucubs@ucu.edu.uy**

 **(+598) 2487 0215 - 2487 2717**

 **www.ucubs.edu.uy**


 **LSQA Uruguay:** capacitacion@lsqa.com


 **LSQA Argentina:** capacitacionarg@lsqa.com

 **LSQA Centroamérica:** capacitacioncr@lsqa.com

 **LSQA Paraguay:** criscioni@lsqa.com

 **LSQA Chile:** prodriguez@lsqa.com

 **LSQA Perú:** capacitacion.peru@lsqa.com

 **LSQA Ecuador:** capacitacion.ecuador@lsqa.com

 **LSQA México:** madin@lsqa.com

 **LSQA Colombia:** capacitacioncr@lsqa.com

PDCX

**Programa Directivo
en Experiencia
del Cliente**

LSQA

**UCU
BUSINESS
SCHOOL**

CX-U