

Concientización en CX

Formación de awareness · De ver la experiencia a ver el sistema que la entrega.

Resumen del módulo · 1 encuentro · 3 horas · teórico-práctico

Frontline & Equipos CX · TomclieCX · Consultora de Customer Experience

Un módulo para dejar de absorber quiebres y **ver el sistema**



Qué es

Un módulo de awareness que cambia cómo el equipo entiende la experiencia: de “atención” a capacidad organizacional.



Para quién

Frontline y equipos de CX que están en la primera línea con el cliente, de cualquier industria.



Formato

1 encuentro de 3 horas, teórico-práctico, con dinámicas sobre experiencias reales de los participantes.



Enfoque

Mindset sobre técnica. Marco agnóstico de industria, aterrizado con casos reales y cercanos.

Ver → Comprender → Accionar



MOMENTO 1

Ver

Reconocer por qué la experiencia importa y qué es (y qué no es) CX.



MOMENTO 2

Comprender

Entender que la experiencia es una capacidad del sistema, no una tarea de atención.



MOMENTO 3

Accionar

Pasar de absorber quiebres a detectar causas y comprometerse con un cambio.

Los 7 bloques en un vistazo

01 Ver

- Apertura & sensibilización
- Contexto + el costo de no actuar
- Qué es (y qué NO es) CX

Dinámica: Tu experiencia como cliente

02 Comprender

- CX como capacidad: vos + el sistema
- Las 7 Dimensiones de Madurez
- Experiencias ideales y quiebres

Actividad: Caso práctico en grupos

03 Accionar

- Reglas de Oro reencuadradas
- Escucha activa y empatía
- Espejo de las 7 dimensiones

Actividad: Mi compromiso

Momento 1: **Ver** — por qué importa y qué es CX

La experiencia se siente mucho antes de llegar a vos.

Sensibilización

Conectar con la experiencia propia, como clientes.

El contexto

Por qué el producto ya no alcanza para diferenciar.

ACTIVIDAD

Tu experiencia como cliente

Dinámica de apertura · 5 min, sobre experiencias reales.

Qué es CX

Percepción acumulada en todo el ciclo de vida.

Qué NO es CX

No es solo atención: es de toda la organización.

QUÉ SE LLEVAN

Una nueva mirada: dejan de ver “atención” y empiezan a ver “experiencia”.

Momento 2: Comprender — la experiencia es del sistema

Los clientes no experimentan tu organigrama; experimentan tus handoffs.

CX como capacidad

EX → comportamiento → CX →
resultado de negocio.

7 Dimensiones de Madurez

El lente para leer la causa de cada
quiebre.

ACTIVIDAD

Caso práctico en grupos

18 min · mapear un quiebre real a la dimensión
que lo causa.

Experiencias ideales

Los 5 atributos que el cliente espera
vivir.

Quiebres y momentos

Dónde se crea —o se rompe— la
relación.

QUÉ SE LLEVAN

Entienden que casi ningún quiebre nace en
el mostrador: nace en el diseño.

Momento 3: Accionar — de la culpa a la agencia

Tu trabajo no es absorber la fricción: es resolverla o señalarla.

Reglas de Oro

Reencuadradas: herramientas con blindaje.

Escucha y empatía

Lo que sí depende 100% de vos.

ACTIVIDAD

Mi compromiso

15 min · qué documento, qué señalo y qué sostengo.

Espejo organizacional

Autoevaluación de las 7 dimensiones.

Compromiso

Una conducta y un quiebre para el lunes.

QUÉ SE LLEVAN

Un rol nuevo: detectar y señalar causas, en vez de absorber culpa en silencio.

Tres dinámicas que cambian la mirada

Cada momento incluye una dinámica sobre la experiencia real del participante. Una alimenta la siguiente.

E1

Apertura

Reconoce una experiencia propia como cliente y baja defensas.

**E2**

Caso práctico

Mapea un quiebre real a la dimensión del sistema que lo causa.

**E3**

Compromiso

Encadena ese quiebre con una conducta concreta que va a sostener.

Qué se llevan los participantes



Cambian la mirada

De “CX = atención” a “CX = capacidad de toda la organización”.



Ven el sistema

Reconocen que los quiebres nacen lejos del mostrador, en el diseño.



Sueltan la culpa

Pasan de absorber fricción en silencio a detectar y señalar causas.



Se comprometen

Salen con una conducta concreta y un quiebre que van a accionar.

Poné al cliente en el centro.

Un módulo práctico para transformar cómo el equipo entiende y entrega la experiencia.



tomcliecx.com



gustavo@tomcliecxconsultora.com



+54 9 351 619-9792



@Tomcliecx