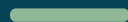


Herramientas de Experiencia de Cliente

Formación práctica · De la evidencia a las decisiones de CX



Resumen del programa · 2 encuentros · 4 horas · 100% virtual

TomclieCX · Consultora de Customer Experience

Dirigir con herramientas, **no con opiniones**

Un programa que enseña a leer, construir y usar las herramientas core de CX para convertir la voz del cliente en decisiones.

Qué es

Enseña a leer, construir y usar las herramientas core de CX, siempre ancladas a evidencia.

Para quién

Mandos medios y líderes de cualquier industria, sin conocimiento previo de herramientas CX.

Formato

2 encuentros de 2 horas, semanales y 100% virtuales. 30% teoría / 70% práctica.

Enfoque

Marco agnóstico de industria, aterrizado con casos de banca, retail, salud, SaaS y telco.

Entender → Visualizar → Decidir

El hilo conductor: cada paso convierte la evidencia del cliente en una decisión accionable.

01

Entender

¿Para quién diseñamos y qué vive?
Arquetipo y Mapa de Empatía.

02

Visualizar y coordinar

¿Dónde lo vive y qué hay detrás?
Journey, Interacciones y Blueprint.

03

Decidir y accionar

¿Qué hacemos primero y cómo?
Matriz y CX Action Sheet.

Todas las herramientas de un vistazo

01 Entender al cliente

- › Qué es una herramienta de CX
- › Arquetipo: para quién diseñamos
- › Cómo se construye (5 pasos + research)
- › Mapa de Empatía: qué piensa y siente

Actividad: Construí el arquetipo

02 Visualizar y coordinar

- › Customer Journey Map: dónde lo vive
- › Mapa de Interacciones: punto a punto
- › Service Blueprint: qué hay detrás
- › Línea de visibilidad y causa raíz

Actividad: 2 fricciones + mini-blueprint

03 Decidir y accionar

- › Matriz Impacto-Esfuerzo: qué primero
- › CX Action Sheet: la acción integradora
- › Dueños, métricas y tracking
- › Certificación en 3 niveles

Actividad: Priorizá + CX Action Sheet

Encuentro 1: Entender al cliente

El cliente no es un promedio: para quién diseñamos y qué vive en los momentos críticos.

Herramientas de CX

La lógica evidencia → decisión y el mapa del toolkit.

Arquetipo

Para quién diseñamos y cómo se construye con evidencia.

Mapa de Empatía

Qué piensa, siente y vive en un momento concreto.

Evidencia primero

VOC, NPS y métricas como base de toda herramienta.

ACTIVIDAD

Construí el arquetipo y mapeá un momento crítico — 15 min, sobre tu empresa.

QUÉ SE LLEVAN

Saber a quién le diseñan y qué vive ese cliente, siempre con evidencia.

Encuentro 2: Visualizar y decidir

De dónde se rompe la experiencia, a por qué se rompe, a qué hacemos primero.

Journey Map

Dónde y cómo lo vive: etapas, emoción y fricciones.

Mapa de Interacciones

Cada punto de contacto, canal, actor y sistema.

Service Blueprint

Qué coordinamos por detrás y la causa raíz.

Matriz + Action Sheet

Qué primero y la acción CX con dueño y métrica.

ACTIVIDAD

Encontrá 2 fricciones, bajalas al backstage, priorizá y armá tu CX Action Sheet.

QUÉ SE LLEVAN

Convertir una fricción real en una acción priorizada, con dueño y métrica.

Ejercicios que se encadenan

Cada herramienta se practica sobre la empresa real del participante. El resultado de una alimenta la siguiente, hasta la CX Action Sheet.

E1

Arquetipo + Empatía

Entendé a tu cliente y un momento crítico que vive.

**E2**

Journey + Blueprint

Encontrá dónde y por qué se rompe la experiencia.

**E3**

Matriz + Action Sheet

Priorizá y armá la acción con dueño y métrica.

Qué se llevan los participantes

01

Diseñan la mirada

Leen y construyen las 6 herramientas core de CX con criterio.

02

Generan insight

Distinguen evidencia de opinión y la exigen en cada decisión.

03

Demuestran impacto

Traducen una fricción en una acción priorizada, con dueño y métrica.

04

Alinean al equipo

Comparten un lenguaje común para poner al cliente en el centro.

Una formación que también **certifica**

Convierte la capacitación en un producto escalable: no solo capacita, valida capacidades y deja referentes internos.

Nivel 1 · Fundamentos

Valida conocimiento de las herramientas con un quiz.

Conocimiento

Nivel 2 · Practicante

Entrega una CX Action Sheet real evaluada con rúbrica.

Aplicación

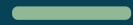
Nivel 3 · Facilitador interno

Facilita un mini-taller a su propio equipo.

Transmisión

Poné al cliente **en el centro.**

Un programa práctico para transformar la voz del cliente en decisiones de negocio.



- tomcliecx.com
- WhatsApp +54 9 351 619-9792
- gustavo@tomcliecxconsultora.com
- Instagram @Tomcliecx

Gustavo Falco · Lead Specialist en Customer Experience · TomclieCX