

TOMCLIECX · CUSTOMER EXPERIENCE

Programa VOC

Formación ejecutiva · De la Voz del Cliente a las decisiones de negocio

Resumen del programa · 3 encuentros · 6 horas · 100% virtual

TomclieCX · Consultora de Customer Experience

Un programa para poner la voz del cliente en el centro



Qué es

Un programa que enseña a diseñar, implementar y conectar un VoC con los KPIs del negocio.



Para quién

Líderes y especialistas en CX de cualquier industria, con base en liderazgo de equipos.



Formato

3 encuentros de 2 horas, semanales y 100% virtuales. Conceptual + aplicado.



Enfoque

Marco agnóstico de industria, aterrizado con casos de retail, banca y seguros.

LA LÓGICA DEL PROGRAMA

Escuchar → Entender → Impactar



ENCUENTRO 1

Escuchar

Diseñar la arquitectura de escucha.



ENCUENTRO 2

Entender

Convertir el dato en insight accionable.



ENCUENTRO 3

Impactar

Conectar la experiencia con los KPIs.

Todos los **módulos** de un vistazo



Fundamentos y Arquitectura

01

- ✓ ¿Qué es un VoC + 5 objetivos
- ✓ Qué medir: 3 familias de métricas
- ✓ Dónde medir: touchpoints críticos
- ✓ Madurez VoC + autodiagnóstico

**Actividad: Mi momento crítico**

Del Dato al Insight

02

- ✓ Survey System: NPS · CSAT · CES
- ✓ Feedback taxonomy: 4 dimensiones
- ✓ Analytics: del verbatim al driver
- ✓ Closed-loop + dashboards

**Actividad: Del verbatim al driver**

Del Insight al Impacto

03

- ✓ Árbol de métricas: CX→oper.→negocio
- ✓ El ROI de CX y el business case
- ✓ Priorización impacto-esfuerzo
- ✓ Governance & adoption

**Actividad: Cadena de valor de una métrica**

Encuentro 1: Fundamentos y Arquitectura

La escucha se diseña: qué, dónde y con qué madurez medir.



¿Qué es un VoC?

Definición, los 5 objetivos y el patrón LATAM



Qué medir

Las 3 familias de métricas y sus fuentes



Dónde medir

Touchpoints críticos y criterios de priorización



Madurez VoC

Modelo de 4 niveles + autodiagnóstico



ACTIVIDAD

Mi momento crítico

15 minutos · aplicada a tu empresa



QUÉ SE LLEVAN

Una arquitectura de escucha clara: saber qué, dónde y con qué madurez medir.

Encuentro 2: Del Dato al Insight

El insight se acciona: de señales sueltas a drivers de negocio.



Survey System

NPS, CSAT y CES: cuándo usar cada una



Feedback Taxonomy

Ordenar lo no estructurado en 4 dimensiones



Analytics

Del verbatim al driver accionable



Closed-loop

Cerrar el loop + executive dashboards



ACTIVIDAD

Del verbatim al driver

15 minutos · aplicada a tu empresa



QUÉ SE LLEVAN

La capacidad de convertir feedback crudo en insights que el negocio puede accionar.

Encuentro 3: Del Insight al Impacto

El impacto se demuestra: la experiencia conectada a los KPIs.



Árbol de métricas

CX → operacional → negocio



El ROI de CX

El business case que convence al CFO



Priorización

Matriz impacto-esfuerzo + roadmap



Governance

Que no muera en el piloto



ACTIVIDAD

Cadena de valor de una métrica

15 minutos · aplicada a tu empresa



QUÉ SE LLEVAN

La habilidad de conectar cada métrica CX con un KPI y demostrar el ROI.

Tres actividades que se encadenan

Cada encuentro incluye una dinámica de 15 minutos sobre la empresa real del participante. El resultado de una alimenta la siguiente.

**E1**

Mi momento crítico

Identifica un touchpoint crítico y la métrica que lo mide.

**E2**

Del verbatim al driver

Convierte comentarios reales en un driver accionable.

**E3**

Cadena de valor

Encadena ese driver hasta un KPI de negocio y su ROI.

Qué se **llevan** los participantes



Diseñan la escucha

Saben construir una arquitectura VoC: qué, dónde y con qué madurez medir.



Generan insight

Convierten feedback crudo en drivers accionables con taxonomía y analytics.



Demuestran impacto

Conectan cada métrica CX con un KPI de negocio y construyen el caso de ROI.



Priorizan y sostienen

Eligen por dónde empezar y hacen que el programa perdure con governance.

Poné al cliente en el **centro**.

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



tomcliecx.com



+54 9 351 619-9792



gustavo@tomcliecxconsultora.com



@Tomcliecx