



Con el respaldo de:

Certificación Internacional  
**ONLINE**

# ECXB

## EMPLOYEE & CUSTOMER EXPERIENCE BONDING

Marzo 2021

CONTENIDO RENOVADO ADAPTADO  
A LA NUEVA REALIDAD QUE SE VIVE  
EN EL MUNDO



**CX Latam**  
INSTITUTE

**ECO**

**customer**  
group



## Diploma con Doble Certificación Internacional

# CERTIFICACIÓN ECXB

Emitido por ECO Consultores (Perú),  
CX Latam Institute (USA) y Xcustomer Group (USA)



### EXPERIENCIA DE APRENDIZAJE

#### ¿QUE INCLUYE?

18 HORAS EN VIVO

- Actividades y material de lectura
- Casos y herramientas
- Trabajo final de aplicación en empresa real



## OBJETIVOS

El programa de certificación ECXB, Employee & Customer Experience Bonding permitirá que el participante aprenda a diseñar una estrategia de employee experience (EX) de manera articulada con la estrategia de customer experience (CX) y comunicación interna de la empresa, implementando el Modelo ECXB. El participante reforzará lo aprendido con un trabajo final de aplicación real.

## ¿QUÉ APRENDERÁN LOS PARTICIPANTES?



Comprender la importancia y valor que significa implementar un modelo integral de customer y employee experience en las organizaciones, analizando casos de éxito de diferentes países.



Aprender a implementar: Modelo 4C / EXB, Modelo CEL (Cuerpo, Emoción y Lenguaje), Modelo de Cambio y Cultura, Modelo de Customer Centric y Customer Experience.



Diseñar, analizar e interpretar un Employee Journey Map, articulado con el Customer Journey Map, identificando y gestionando los puntos de contacto (touch points).



Definición de estándares, indicadores (KPI's) y la estrategia de medición de la experiencia interna y externa, a fin de saber si se están cumpliendo los estándares deseados.



# TEMARIO

## CONTEXTUALIZACIÓN: MEGATENDENCIAS Y MODELOS

Conocer los 'trends' en estas temáticas en el contexto VUCA

## CUSTOMER & EMPLOYEE PERSONA

Motivaciones intrínsecas y extrínsecas del cliente y colaborador

## MOMENTOS CLAVE DE LA EXPERIENCIA

Identificar la ruta de la experiencia del cliente y colaborador

## INDAGACIÓN Y ALINEACIÓN

Levantamiento de información para identificar la experiencia del cliente y del colaborador

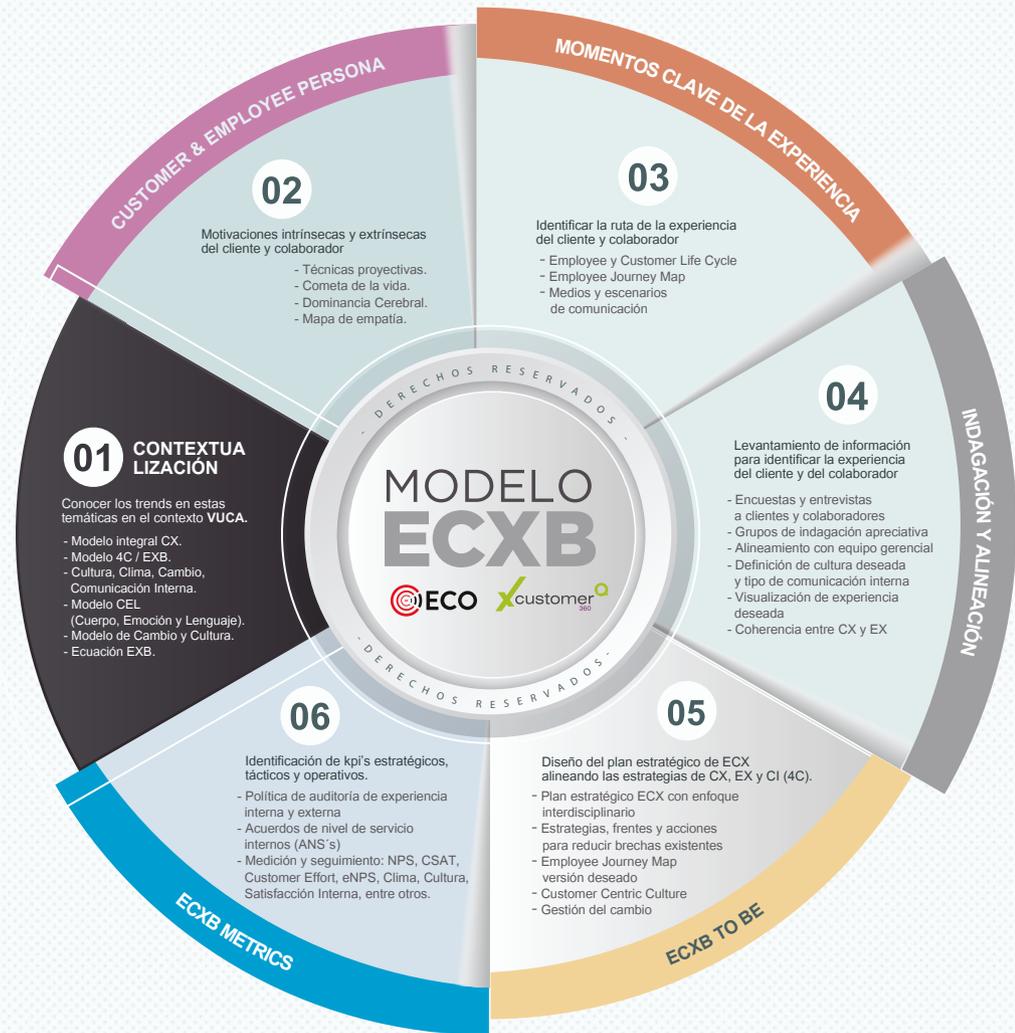
## ECXB TO BE

Diseño del plan estratégico de ECX alineando las estrategias de CX, EX y CI (4C).

## ECXB METRICS

Identificación de kpi's estratégicos, tácticos y operativos.

## TRABAJO DE APLICACIÓN



# CXLA

## Customer Experience Latam Association

La Asociación Latinoamericana de Customer Experience, fundada en los Estados Unidos de América (USA), tiene como objetivo democratizar el conocimiento y generar aprendizaje en todo Latinoamérica y países de habla castellana en el mundo.

En abril 2020, considerando la coyuntura, organizó un evento gratuito online sin precedentes, el CX Week by CXLA, el cual tuvo 2 ediciones, agrupó a más de 50 speakers de 11 países y llegó a más de 300 mil personas de 34 países y más de 200 ciudades.

La Certificación ECXB Employee & Customer Experience Bonding cuenta con el respaldo de CXLA, la misma que se integra con los principios y valores que promueve la Asociación.





## EXPOSITOR

# Rodrigo Fernández de Paredes Alegría

- CX Speaker y asesor internacional.
- Autor del libro 'Construyendo Xperiencias' primer libro especializado en Customer Experience en Latinoamérica.
- Asesor y capacitador en empresas de 12 países, entre ellas: The Ritz-Carlton (España), Banco Davivienda (Colombia), ARS Humano (Rep. Dominicana), Argos (Rep. Dominicana y Panamá), Banco del Pacífico, Claro y Aeropuerto de Galápagos, (Ecuador), Ferreyros, Hotel SUMAQ, entre otras (Perú).
- Diseñó la Certificación CXDM (Customer Experience Design & Management) realizada en 10 países, y los programas de Customer Experience de la Universidad de los Andes (Colombia), Pacífico Business School y CENTRUM PUCP (Perú).
- Creador del modelo especializado en Customer Experience, denominado XCUSTOMER 360®.
- Co-creador del software de medición de experiencia Xcustomer360®.
- Ha ocupado cargos directivos en Graña y Montero (Línea 1 del Metro de Lima), Cálidda, Americatel, Telefónica entre otras empresas. MBA (ESAN), Postgrado en Marketing Relacional (UPC).
- Presidente Ejecutivo de CXLA Customer Experience Latam Association.





**EXPOSITOR**

## Silvia Carrillo Santis

- Directora General de Eco consultores, empresa pionera en temas de Comunicación Interna, Cultura, Clima, Cambio Organizacional y Employee Experience en Perú y Latinoamérica.
- Asesora de más de 300 empresas como: Belcorp, Cencosud, Delosi, Ransa, Abbott Laboratorios, Oracle, Corporación Fabella, Tottus, Open Plaza, Isa Rep, Cementos Pacasmayo, Minera Las Bambas, BanBif, MSD Perú (Merck) entre otras.
- Speaker en temas 4C a nivel Latinoamérica.
- Co Directora del Observatorio 4C para el Perú.
- Catedrática de la Maestría en Dirección de Personas y cursos especializados en Comunicación Interna, Cultura, Clima, Cambio Organizacional y Employee Experience en la Universidad del Pacífico.
- Blogger OCRC (Organizational Communication Research Center de los EE.UU.)
- Miembro de los distintos directorios en el Perú.
- Comunicadora Social y Periodista; especialista en Marketing, con una maestría en Administración de Empresas y Coach Ontológica.
- Ha tenido experiencia como periodista, presentadora de programas radiales y televisivos en Colombia.
- Ha sido directora de Comunicación y Relaciones Públicas, de empresas del sector educativo e hidrocarburos.





## TESTIMONIOS

**Rogelio Esquivel**  
**Business & Life Coach**



*"Magnífica experiencia, una certificación 100% practica.  
Gracias Rodrigo Fernandez de Paredes  
y Silvia Carrillo Santis"*

**Miguel Unda**  
**Consultor**



*"Cada certificación es una experiencia enriquecedora,  
con metodologías de avanzada, innovadoras que nos  
permiten crecer como profesionales, de la mano de  
líderes transformacionales. Eso es experiencia! Gracias a  
todos"*

**María A. Sánchez Londoño**  
**Directora Comercial**



*"La mejor experiencia!  
Completamente recomendado, se aprende y  
se pone en práctica al instante"*

**Nalia Vergara**  
**Especialista en Employee Experience**



*"Lo que más me gustó de esta experiencia es el aprender  
haciendo. Los maestros de la certificación te acompañan  
en la ejecución con herramientas y recomendaciones.  
Una de las mejores inversiones que pude hacer."*

**José Luí Contreras**  
**Consultor de negocios**



*"Yo he tomado todas las certificaciones que CX Latam Institute ha sacado, las cuales han sido espectaculares  
para mi aprendizaje y sobre todo, por la cantidad de herramientas que se pueden aplicar al negocio hoy en día.  
Con una mirada renovada, conocimientos teóricos y prácticos de alto nivel. Profesionalmente, me sumó muchísimo"*



## FECHAS

Inicio: 08 de Marzo 2021  
Frecuencia: 6 sesiones | Lunes y Miércoles



## DIRIGIDO A

Profesionales y ejecutivos de diferentes áreas de empresas públicas y privadas, que tengan interés en aprender a implementar y gestionar una estrategia enfocada en la experiencia de los trabajadores, de manera articulada con la experiencia de los clientes, soportada por una eficiente gestión de la comunicación interna.



## MODALIDAD

Online - Sesiones 100% Sincronicas con los docentes en vivo.



## INVERSIÓN

### Certificación ECXB

(Con trabajo final)

Tarifa Regular: US\$ 790,00

Tarifa preventa hasta 24/02/2021: US\$ 590,00

Tarifa Club de Beneficios CXLA: US\$ 590,00 (cualquier fecha)

Con el respaldo de:



## INFORMES

### Ventas e información

Giovanna Petit

Móvil y Whatsapp +51 975 451 718

[giovannapetit@ecoconsultores.com.pe](mailto:giovannapetit@ecoconsultores.com.pe)