ECXM Certification

De CX & EX a:
Human Experience Management



Organiza

BPro Asociación Colombiana de BPO | 25 AÑOS
TRANSFORMANDO EL SECTOR BPO

POLI POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO

CX Latam Group

DURACIÓN

32 horas + **1** hora Masterclass + **2** horas taller cierre

FORMATO

11 módulos **(2-3h c/u)** + Masterclass (presencial) + Business Case

FRECUENCIA Y HORARIO

- Conferencia magistral inicial (presencial)
- Sesiones regulares: **martes y jueves 6pm** (online en vivo)
- Taller de cierre y ceremonia de entrega de certificados **(15 días después de la última sesión)**

METODOLOGÍA

100% enfoque práctico

DOCENTES

- Rodrigo Fernandez de Paredes **(Perú) 6 horas**
- Antonio López Brea **(España) 5 horas**
- Marcela Fernández **(Colombia) 5 horas**
- Natalia Esguerra **(Colombia) 5 horas**
- Gabriel Alzate **(Colombia) 5 horas**
- Felipe Londoño **(Colombia) 3 horas**
- Greivin Ortega **(Costa Rica) 3 horas**



Bloque 0

MASTERCLASS DE INICIO (1h)



Rodrigo Fernandez de Paredes (Perú) – **Presencial Bogotá** - Conferencia: Del CX & EX al Human Experience Management"

Bloque 1



ECXM FRAMEWORK, INVESTIGACIÓN Y ARQUETIPOS (6h)

Módulo 1 (3h) - Greivin Ortega (Costa Rica)
La experiencia como ventaja competitiva.
- ***CX & EX como sistema de crecimiento***
- ***ECXM Framework***

INVESTIGACIÓN Y ARQUETIPOS DEL CLIENTE Y COLABORADOR



Módulo 2 (3h) - Docente: Marcela Fernández (Col)
- Métodos cualitativos y cuantitativos de investigación
- Voz del cliente (VoC) & Voz del empleado (VoE)
- Fuentes de insight (datos, entrevistas, feedback)

Arquetipos & segmentación emocional
- Buyer persona vs arquetipos
- Motivaciones, miedos y expectativas
- Segmentación basada en comportamiento

Práctica:
- Diseño de plan de investigación real
- Identificación de fuentes de información internas
- Construcción de 2-3 arquetipos reales

Bloque 2

DISEÑO DE EXPERIENCIA Y CULTURA (10h)

Módulo 3 (3h) - Docente: Rodrigo Fernández de Paredes (Perú)

CX Tools: Customer Journey Map y Service Blueprint



- Etapas, touchpoints, momentos de verdad
- Emoción + fricción + impacto económico
- Frontstage vs backstage
- Procesos que habilitan la experiencia

Práctica:
Diseño del CJM y Service Blueprint

EMPLOYEE JOURNEY MAP: DE PROCESO A EXPERIENCIA VIVA



Módulo 4 (3h) - Docente: Natalia Esguerra (Col)

- El Employee Journey como sistema de negocio (no HR)
- De "gestión humana" a arquitectura de experiencia
- Cómo el journey impacta en: rotación, productividad, clima, resultados financieros
- El costo invisible de una mala experiencia interna
- Priorización de iniciativas por impacto y costo

Práctica:

- Mapeo del journey del colaborador

CULTURA QUE SE ENCARNA, NO SE COMUNICA

Módulo 5 (2h) - Docente: Natalia Esguerra (Col)

- Employee Experience real (no teórico)
- Cultura como sistema vivo
- Liderazgo que habilita la experiencia
- Diseño de momentos internos memorables
- Arquitectura de comportamientos (no valores en pared)
- Rituales organizacionales reales



Práctica:

Storytelling con impacto humano: "Conversaciones que nunca tuvimos"

- Conversaciones reales de liderazgo
- ¿Qué cambia en la vida del cliente?
- ¿Qué cambia en la vida del equipo?
- ¿Qué pierde la empresa si no lo hace?
- Lo que nadie dice en las organizaciones



DISEÑO DE FUTUROS APLICADO A CX & EX

Módulo 6 (2h) - Docente: Marcela Fernandez (Col)

- Coolhunting: anticipar vs reaccionar
- Tendencias clave que transforman la experiencia (IA, hiperpersonalización, phygital)
- Escenarios futuros: optimista, disruptivo y probable
- Cliente y colaborador del futuro (nuevas expectativas y comportamientos)
- Backcasting: diseñar desde el futuro hacia el presente

Práctica:

- Construcción de 2 escenarios futuros de su industria
- Rediseño de arquetipos (cliente y colaborador) a 3 años

Bloque 3

INNOVACIÓN Y REDISEÑO DE EXPERIENCIA (5H)

Técnicas de innovación y rediseño

Módulo 7 (3h) - Docente: Antonio López Brea (España)
- Design Thinking aplicado a CX & EX
- Ideación estructurada y prototipado rápido

Práctica:
- Rediseño de un momento crítico del journey del cliente y colaborador
- Prototipo de solución



DISEÑO DE EXPERIENCIAS MEMORABLES

Módulo 8 (2h) - Docente: Antonio López Brea (España)
- Memory Design: de la satisfacción al WOW
- Momentos wow vs momentos dolorosos
- Detalles que construyen percepción

Práctica:
- Diseño de 1 momento WOW aplicable

Bloque 4



IA APLICADA, MÉTRICAS & RENTABILIDAD (11H)

Innovación e IA aplicada a CX & EX

Módulo 9 (5h) - Docente: Gabriel Alzate (Col)
- Casos reales: personalización, automatización, análisis
- IA como copiloto de la experiencia
- Innovation Journey

Diseño Human + AI
- Qué automatizar vs qué humanizar
- Riesgos y límites

Práctica:
Uso de tecnología e IA para:
- Analizar feedback, generar insights, mejorar interacciones, rediseño de un journey integrando la tecnología.

ECX METRICS | RENTABILIDAD DEL CX



Módulo 10 (3h) - Docente: Rodrigo Fernández de Paredes (Perú)

- Programa de Voz del Cliente: NPS, CSAT, CES
- Métricas de empleado (engagement, eNPS)
- Conexión con KPIs de negocio

Práctica:

- Definición de dashboard de métricas
- Ejercicio CX Economics



METRICAS Y ROI DE EX (EX ECONOMICS)

Módulo 11 (3h) - Felipe Londoño (Colombia)

- Cómo traducir experiencia interna en dinero
- Modelo EX ROI
- Impacto en variables clave del negocio

Práctica:

- Definición de dashboard de métricas
- Ejercicio CX Economics

BUSINESS CASE FINAL

Construcción de caso de negocio real a ser presentado 15 días después de la última sesión.

Bloque 5

ENTREGA DE CERTIFICADOS Y EXPERIENCIA WOW

Crear experiencias memorables a través de una vivencia sensorial

COMUNIDAD POLI

Valor Inversión:

$4.200.000 + IVA

Inicio: 29 de Septiembre de 2026

¡Asegura tu cupo y sé parte de esta experiencia de formación!

Cupos limitados. Inicio sujeto a la conformación de un grupo ***mínimo de 20 participantes.***

¡INSCRÍBETE Y ASEGURA TU PARTICIPACIÓN!

CONTÁCTANOS

Johanna Valenzuela • +57 316 5375304

www.bpro.org

Organiza

BPro 25 Años Transformando el Sector BPO | POLI Politécnico Grancolombiano | CX Latam Group