



CUSTOMER EXPERIENCE STRATEGIST

PROFESSIONAL CERTIFICATION



CXSPC™ Versión 112025

*Este programa ha sido desarrollado con el apoyo de inteligencia artificial generativa y validado mediante rigurosos procesos de edición y control interno en Certiprof.

Introducción

En la actualidad, la experiencia del cliente (CX) es un diferenciador clave en el éxito de cualquier empresa. Esta certificación en CX está diseñada para proporcionarte un conocimiento integral, desde los fundamentos hasta la implementación de estrategias avanzadas, alineado con modelos reconocidos como Forrester, Gartner, y el Customer Experience Maturity Model (CEMM). Aprende a gestionar y optimizar cada interacción con el cliente, utilizando frameworks y tecnologías innovadoras.

Objetivos de aprendizaje

- **Comprender la importancia estratégica del CX en el éxito empresarial:** Adquiere una visión clara de cómo una gestión eficiente del CX puede impactar la rentabilidad y lealtad del cliente.
- **Medición y análisis de la experiencia del cliente con métricas clave (NPS, CSAT, CES):** Aprende a utilizar estas herramientas para evaluar el éxito de tus estrategias de CX.
- **Desarrollar habilidades para mapear el ciclo de vida del cliente:** Mejora la gestión de puntos de contacto críticos que impactan la satisfacción del cliente.
- **Implementar estrategias omnicanal personalizadas:** Aumenta la lealtad del cliente optimizando sus interacciones en múltiples canales.
- **Evaluar y escalar la madurez del CX en tu organización:** Utiliza tecnologías avanzadas para llevar tu gestión de CX al siguiente nivel.

Público Objetivo

Esta certificación está dirigida a:

- Gerentes de marketing y Customer Experience (CX).
- Consultores y profesionales especializados en la gestión de la experiencia del cliente.
- Miembros de equipos responsables de la implementación de estrategias de CX.
- Profesionales que gestionan puntos de contacto y buscan mejorar la satisfacción del cliente.

Requisitos Previos

- No hay requisitos previos formales para esta certificación.

Formación

- Tipo de curso: Profesional
- Código de certificación: CXSPC™
- Vencimiento: 3 años

Examen de Certificación

- Formato: Selección múltiple
- Material de consulta: No
- Preguntas: 40
- Puntaje de aprobación: 32/40 o 80%
- Duración: 60 minutos
- Entrega: En línea
- Supervisión: No se requiere supervisión