



CURSO ONLINE EN CUSTOMER JOURNEY MAPPING

100% ONLINE

Profundiza en el Customer Journey, la herramienta de Management Visual para trabajar la Experiencia de Cliente y desarrollar conocimientos y practicas que te acompañen en tu evolución como profesional de gestión de Experiencia de Cliente.



¿QUÉ ES CUSTOMER JOURNEY MAPPING?

Un **Customer Journey Map** o Mapa de Experiencia del cliente es una representación visual del proceso por el que pasa un cliente o prospecto para lograr un objetivo con la empresa. Con la ayuda del mapa de ese trayecto podrás tener una idea de las motivaciones de tus clientes: sus necesidades y puntos críticos.

Si deseas mejorar la experiencia de tu cliente, debes comprender y adaptar el recorrido del cliente cuando interactúa con tu organización.

- Diseña estrategias centradas en el cliente a través del Customer Journey.
- Identifica las claves del diagnóstico, diseño y cambio a través del Customer Journey.
- Trabaja sobre las interacciones más importantes para el cliente.
- Activa la visión *Customer Centric* en tu organización.

- Un programa 100% online para poder desarrollarse de forma flexible.
- Contenidos de autoaprendizaje en formato micro-learning que permite consumir y avanzar de forma ágil y dinámica.
- Basado en la experiencia y solidez de la compañía líder en Experiencia de Cliente y servicio en Iberoamérica.
- Sesiones en vivo 100% prácticas donde se desarrollará un caso de estudio.



4 semanas de formación



Examen y Diploma

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

1. Aportar los conceptos, metodologías y herramientas para la definición, diagnóstico y diseño del Customer Journey Map.
2. Realizar prácticas sobre técnicas que permitan identificar su nivel de desarrollo de CX y ofrecer formas en las que puede apoyar a la transformación ágil de su compañía.
3. Conocer casos de éxito y mejores estrategias, sobre cómo las empresas más punteras del mercado gestionan sus Customer Journey Maps, incluyendo los sectores B2B.



20

HORAS
LECTIVAS

4

SESIONES
LIVE

+30

CONTENIDOS
Y VIDEOS

1

KICK OFF
LIVE

4 MÓDULOS

A lo largo de los módulos se incluyen contenidos de auto-aprendizaje, actividades de trabajo y sesiones en vivo con un experto certificado de Izo.

DO IT YOURSELF

El programa está diseñado para una carga lectiva de 20 horas, divididas en sesiones en vivo y horas de auto-aprendizaje.

ACOMPANAMIENTO

A lo largo del programa tendrás un canal habilitado para resolver tus dudas con mentores profesionales.

KIT METODOLÓGICO

En cada módulo tendrás a tu disposición un kit de contenidos de auto-aprendizaje en diferentes formatos (videos cortos, guías, manuales, etc.). Te entregamos un Toolkit con las principales metodologías para aplicar en tus proyectos.

MÉTODO PRÁCTICO

Cada módulo cuenta con una serie de ejercicios de trabajo para aplicar los conceptos y herramientas aprendidas en un entorno práctico. Las sesiones en vivo son 100% prácticas (Modalidad Workshop) donde desarrollaremos un caso aplicado a Customer Journey Mapping.

NUESTRO ENFOQUE

La estructura del programa está construida sobre las últimas tendencias y necesidades del mercado. Actualmente nuestro enfoque está siendo utilizado por las principales organizaciones en España y Latinoamérica.

El curso online en Customer Journey Mapping busca identificar las claves de diagnóstico, diseño y cambio a través del entendimiento y diagnóstico del Customer Journey.

50% DO IT YOURSELF

50% DO IT TOGETHER



TU JOURNEY ONLINE



Contenidos en Izo University: Vídeos y lecturas

12 horas



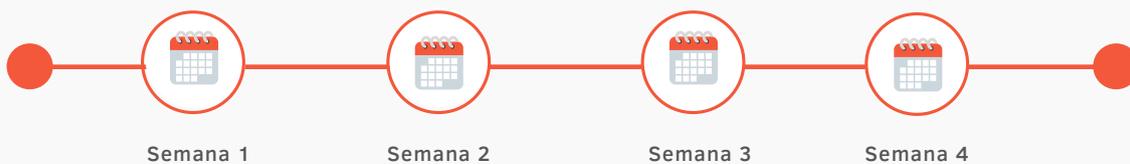
Actividades

2 horas



Kick off + Sesiones en vivo (100% prácticas)

8 horas



Dedicación total: 20h

Dedicación aproximada por semana: 5h por semana

PROGRAMA

MÓDULO	OBJETIVO	CONTENIDOS	APLICACIÓN PRÁCTICA
 <p>Alineando organizacional</p>	<p>Establecer los medios para la definición estratégica de la experiencia de cliente a través del CJ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visión interna: Detalles Stakeholders • Recopilando la información: Fuentes internas • Guía avanzada sobre entrevistas. • Mapeos preliminares 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece la alineación organizacional. • Reconoce los pasos iniciales e intermedios para que el CJ cobre vida en tu organización. • Identifica en que pasos del diseño de nuevos productos o servicios impacta el concepto "customer centric"
 <p>Descubriendo al cliente</p>	<p>Identificar los medios y herramientas para conocer los insights clave del cliente en los que se basa el diseño centrado en cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visión externa: Detalles del cliente. • Guía práctica sobre cómo analizar una entrevista y sintetizar las conclusiones. • Guía sobre cómo conducir una entrevista. • Guía para Focus Group. • Nuevas Técnicas de proyección (Story board - Carta - Card sorting). 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece los medios de investigación para agilizar tu cercanía con el cliente. • Trabaja con nuevas herramientas digitales y análogas para la investigación. • Establece el análisis de información cualitativo para tus rediseños.
 <p>Profundidad en el CJ</p>	<p>Examinar los medios de analítica que permitan escalar los insights del Journey del cliente</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cómo crear y analizar un CJ • Niveles de experiencia • Emociones • Drivers • Atributos • Focos estratégicos • CJ B2B / Personas-B2B (Pfizer - Cementos Panamá - Hinojosa) • CJ Digitales - Glassbox • Customer Journey Analytics 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica herramientas cuantitativas para tu diseño. • Casos en marcas B2B y B2C. • Conecta con los arquetipos. • Identifica métodos y herramientas para los Journey digitales y de nuevos productos.
 <p>Soluciones a través del CJ</p>	<p>Diseñar el plan de acción para el despliegue de focos de tu innovación y diseño del CJ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atributos de Servicio • Batería de Acciones Diseño • Guía de la Experiencia • CJ Líquidos 	<ul style="list-style-type: none"> • Establece tu roadmap y conexión con Stakeholders a base de los comportamientos para tu organización derivados del CJ. • Impacta en tu negocio y mide los resultados.

METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE

PROGRAMA ABIERTO*



Sesiones live:
8 horas



Videos y lecturas:
+12 horas



Actividades:
2 horas



Examen:
1 hora



Contenidos en Izo University: Vídeos y lecturas

- Plataforma online disponible 24/7
- Contenido en píldoras de video de 3 a 10 minutos de duración
- + 30 micro contenidos (videos y lecturas)
- Ejercicios
- Actividades descargables



Actividades

- Puesta en práctica de los contenidos de cada módulo, a través de actividades realizadas de forma individual y corregidas de forma colectiva en las sesiones live.



Sesiones grupales: Kick off + Sesiones

- Sesión de 1,5h para la bienvenida, introducción al programa y cómo aprovechar al máximo su contenido, conexión entre alumnos y contextualización.
- Sesión en directo de 1,5h por módulo, para recorrer cada uno de los módulos de forma teórico-práctica.

AULA VIRTUAL

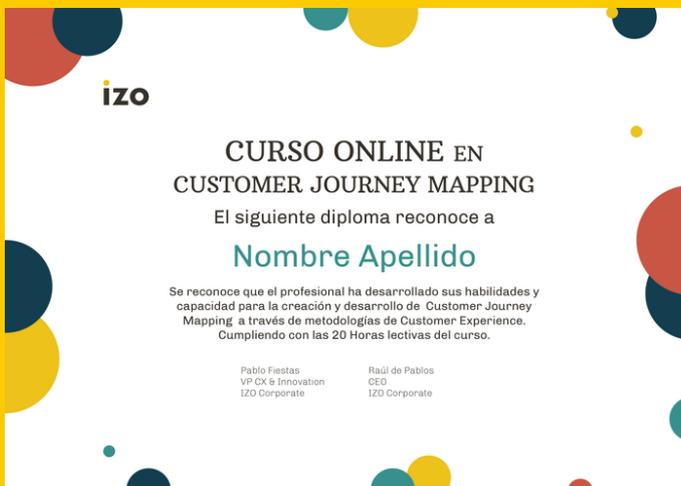
Plataforma de e-learning con acceso personal para:

- Acceder a las clases en vivo.
- Visualizar las grabaciones de las clases no asistidas.
- Ver los contenidos y material del programa.
- Descargar toolkits, plantillas y herramientas.
- Realizar consultas con los profesores.
- Realizar actividades, test finales y pruebas.



EXAMEN Y DIPLOMA

-  El test de conocimientos evaluará la comprensión del contenido de formación.
-  Tiempo de realización: 45 minutos y 2 oportunidades.
-  Al finalizar el test se mostrará el resultado y el listado de preguntas y respuestas dadas.



Este diploma reconoce a cualquier persona que lo haya obtenido una garantía de asistencia a la formación y superación del examen final de la formación en **Customer Journey**.

INVERSIÓN

	Programa Abierto	Programa InCompany
Inversión por alumno en España	350 €/alumno	Solicita tu cotización personalizada
Inversión por alumno en LATAM	350 \$/alumno	Solcita tu cotización personalizada

*Número máximo de alumnos para modalidad Programa abierto: 30 alumnos

*Número mínimo de alumnos para modalidad Programa inCompany: 20 alumnos

¿POR QUÉ FORMARTE CON IZO?

Expertos en Customer & Employee Experience Izo es la compañía líder en el mercado Iberoamericano. Te compartiremos toda la experiencia, aprendizajes y consejos que hemos aprendido en más de 20 años de profesión. ¡Es nuestra pasión!

Experiencia Personalizada. El número máximo de alumnos en cada edición formativa será reducido. Menos es más. Buscamos el perfecto equilibrio entre el networking y el aprendizaje continuo.

Aprendizaje 2.0. Hemos construido para ti el mejor mix entre aprendizaje en vivo y contenido de autoestudio. ¿Resultado? La mejor propuesta de valor, flexibilidad y comodidad para ti.

Learning by Doing. Metodologías y aprendizajes basados en la práctica. Finalizas la formación con la posibilidad de aplicar todos los conocimientos y herramientas a tu caso concreto.

Diploma. Superando los objetivos de asistencia y evaluación del programa, obtendrás tu diploma que avala tu formación en Customer Journey Mapping.

PROCESO DE INSCRIPCIÓN

Todos nuestros cursos se adquieren en nuestra web [Izo Academy](#).

1. Entra en nuestra [Web Izo Academy](#)
2. Accede al [Curso Online Customer Journey Mapping](#)
3. Elige en que edición quieres inscribirte
4. Completa el proceso de pago
5. Recibirás un email de confirmación de tu inscripción

[¡ Matricúlate AQUÍ !](#)

Métodos de pago

Todos nuestros cursos se abonan mediante una cuota única a través de tarjeta de crédito / débito en la plataforma de Stripe.

**Para abonar a través de transferencia bancaria por favor escribenos a hola@izo.es*



The logo for Izo Academy is centered within a white circle. It consists of the word "izo" in a bold, black, lowercase sans-serif font, with a small yellow dot above the letter 'i'. Below "izo" is the word "academy" in the same font, with a yellow curved line segment integrated into the letter 'e'.

izo
academy

Si tienes alguna duda, puedes conversar con nuestros asesores académicos a través de nuestro WhatsApp +34 682 28 49 63 o mandarnos un correo a hola@izo.es