

Customer & Employee Experience



CX Latam Group

Sobre nosotros

Iniciamos en Perú el año 2010, ahora somos parte de CX Latam Group (EE.UU). Nuestro objetivo es establecer relaciones con nuestros clientes, convirtiéndonos en su socio estratégico, ayudándolos a generar valor a través de nuestras 3 unidades de negocio: consultoría, formación, medición de voz del cliente y colaboradores.

Más de 5 mil ejecutivos capacitados y clientes en 13 países

Si bien la empresa nació con la finalidad de atender una necesidad local, a la fecha ya hemos atendido clientes en: Perú, Colombia, Ecuador, Chile, Paraguay, Bolivia, Panamá, Honduras, Rep. Dominicana, Costa Rica, México, Guatemala y España.



Diseñamos **soluciones de formación a la medida** de lo que nuestros clientes necesitan.

Conferencias de alto impacto, workshops o talleres, **certificaciones y programas de transformación** de larga duración.



Realizamos **proyectos integrales de Customer Experience, Employee Experience**, transformación cultural y afines.

Herramientas como: **customer journey map, employee journey map**, service blueprint, arquetipos de cliente, competitive canvas, entre otras.



Medición en tiempo real de estándares, voz del cliente, voz de colaboradores.

Nuestra **ventaja competitiva es la flexibilidad** para adaptarnos a lo que el cliente necesita y el **acompañamiento** para que los datos se conviertan en planes de acción.

CONSULTORÍA

Diseño de experiencia
CX | EX



Principales Servicios

En **CX Latam Group** nos especializamos en el desarrollo de proyectos de análisis, diseño, rediseño e implementación de mejoras en la experiencia de clientes y colaboradores.

Customer Experience

Con la base de nuestro CX Framework desarrollamos proyectos integrales, desde el diseño hasta el rediseño y herramientas.

ECX Tools - herramientas

Arquetipos y buyer persona, mapa de empatía, customer y employee journey map, blueprint, matriz de análisis competitivo, CX Risk Matrix

Employee Experience

Desarrollamos proyectos integrales de investigación y transformación de la experiencia de los colaboradores.

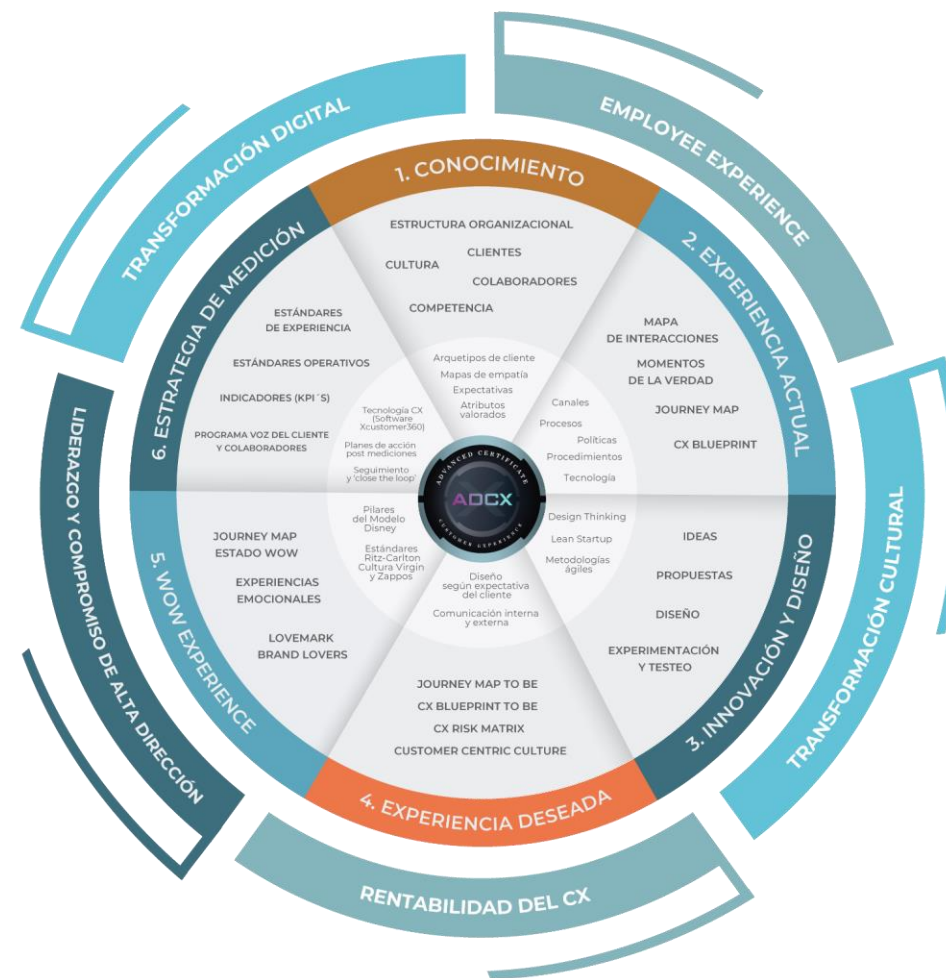
Estrategia de Medición

Estándares de experiencia y operativos, indicadores, voz del cliente y colaboradores, comité de experiencia

Estructura y Perfiles CX

Analizamos la estructura de la empresa para definir roles, perfiles y dependencia ideal del área de Customer Experience

Customer & Employee Experience
ECX Framework



El ECX Framework de CX Latam Group®, ha sido implementado en empresas de diferentes industrias en varios países, logrando beneficios no solo a nivel de percepción del cliente, sino a nivel de mejoras en la rentabilidad de la empresa.

Herramientas

Al servicio de la estrategia



Journey Map

Investigamos y conocemos el sentir de los clientes en las diferentes experiencias que viven los colaboradores y clientes: ¿qué esperan?, ¿qué reciben?, ¿qué sienten? y ¿qué valoran? en cada momento.



CX Blueprint

Profundizamos en los detalles identificando riesgos, fallas y oportunidades de mejora, tanto delante como detrás del escenario. Se identifican hallazgos que no siempre encuentras en el Journey Map.



CX Software

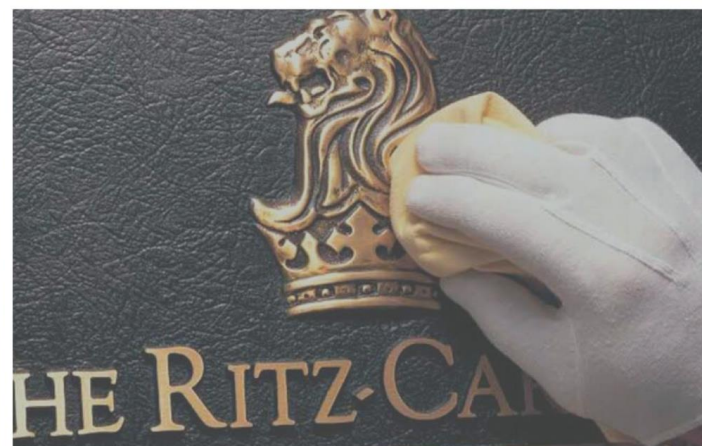
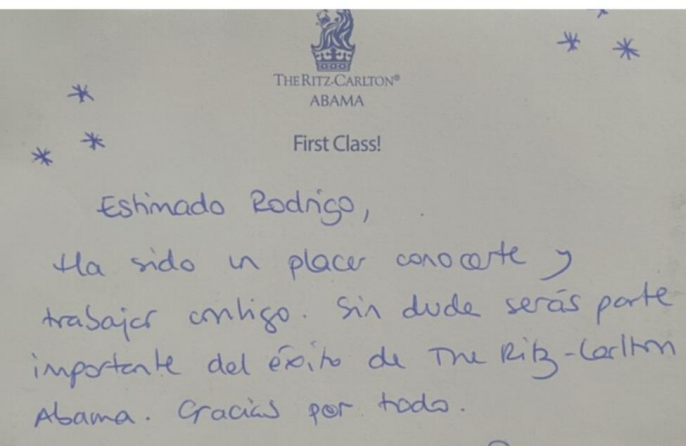
Lo que no se mide no se puede gestionar. Una estrategia de medición es clave para validar si se están cumpliendo los estándares que hemos definido y validar el sentir de nuestros clientes y colaboradores.



Nuestra historia con The Ritz-Carlton

El **ECX Framework** de **CX Latam Group**, está inspirado en lo mejor de los principales modelos del mundo. Una de las marcas que nos inspiran es **The Ritz-Carlton**, con la cual trabajamos algunos proyectos.

La obsesión por los detalles, la definición de estándares medibles y la generación de experiencias wow, hacen de esta marca uno de nuestros modelos a seguir.



Disney nos inspira...

Liderazgo, Cultura, Innovación y Servicio Excepcional, son los 4 pilares del modelo más exitoso del mundo, y, a su vez, son la **base de nuestro CX Model**



De Disney a tu empresa

Hablar de Disney es hablar de momentos felices. Trabajar con Disney, estudiar su modelo y enseñarlo, ha sido una gran experiencia, sin embargo, el principal reto es poder aterrizar lo aprendido para que empresas de diferentes tamaños, sectores y países, puedan aplicarlo en sus organizaciones.

CAPACITACIÓN

Programas abiertos
e In house



Programas de capacitación

presenciales, online, abiertos e in house

Los programas de CX Latam Group, se realizan bajo una metodología de aprendizaje disruptiva, entretenida, con herramientas, modelos y casos 100% aplicables a las empresas de los participantes.

Diseñamos soluciones de formación de diferente formato y duración, con temáticas puntuales o combinadas, haciendo que la experiencia de aprendizaje sea a la medida de lo que la empresa necesita.

CUSTOMER EXPERIENCE

EMPATÍA Y PAIR WORK

EMPLOYEE EXPERIENCE

HABILIDADES BLANDAS

METODOLOGÍAS ÁGILES

SERVICIO AL CLIENTE

TRANSFORM. DIGITAL

CLIENTOLOGÍA CX360

SERVICE DESIGN

WOW EXPERIENCE

TRANSFORMACIÓN CULT.

MÉTRICAS Y ROI

CUSTOMER EXPERIENCE

PRINCIPALES CX TOOLS

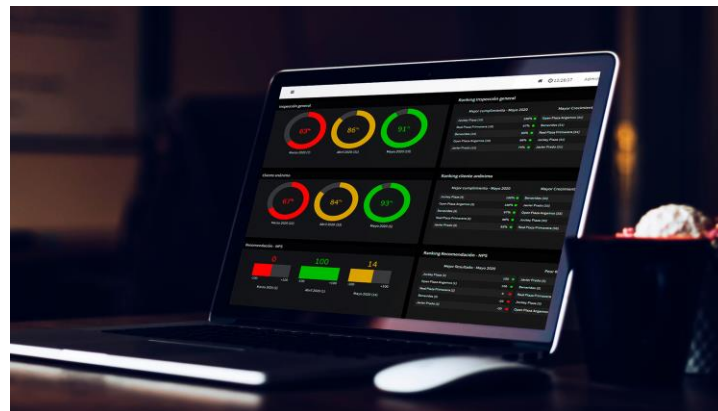
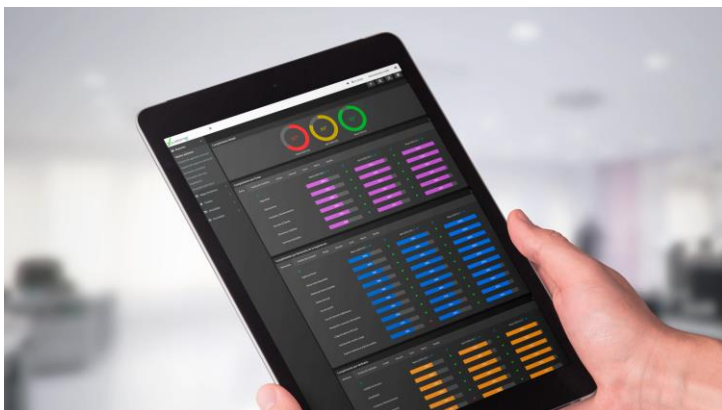
INNOVACIÓN

LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN

MEDICIÓN

Software de medición en tiempo real





Medición en tiempo real

El sistema permite integrar, medir y gestionar los estándares, voz del cliente y voz de colaboradores.

Las mediciones (encuestas) generan alertas y tickets en tiempo real hacia las áreas responsables, quienes deben gestionar en el tiempo predefinido en la etapa de diseño del sistema.

Módulos del sistema

Software de medición en tiempo real

Principales módulos del sistema

Programa de voz de colaboradores

Medición de voz del colaborador, clima, diagnóstico de cultura, buzón de sugerencias interno, otros.

Reclamos, felicitaciones y sugerencias

Centraliza lo que sienten tus clientes a través del QR o link a web. Tickets en tiempo real.

Programa de voz del cliente (VoC)

Medición relacional, transaccional y de journey. Indicadores: NPS, CSAT, CES, otros; a través de mailing, QR, web, sms, WhatsApp.

Auditoría de estándares

Checklist de cumplimiento de estándares de experiencia, calidad, operativos u otros, con tickets y gestión de casos en tiempo real.

Planes de acción – close the loop

Luego de medir se debe definir planes y tareas, los cuales se registran en el sistema para el seguimiento y “close the loop”.



CX Partner

Acompañamiento

CX Partner acompañamiento



CX Partner, es un servicio de acompañamiento que complementa los beneficios del software de medición, a través de un equipo consultor experto en Customer y Employee Experience, quien tiene dentro de su rol:

- Ayudar a la empresa a convertir los datos en planes de acción
- Analizar de manera permanente la información que se va obteniendo en las mediciones.
- Sesión semanal de análisis y recomendaciones sobre los resultados y estrategia de medición
- Atiende consultas de manera permanente.





Nuestros Clientes



SALUD, BELLEZA, FARMACIAS,
TURISMO, AEROPUERTOS,
COOPERATIVAS, CAJAS DE
COMPENSACIÓN



BANCA, SEGUROS, TELCOS,
RETAIL, EDUCACIÓN, CENTROS
COMERCIALES, SUPERMERCADOS



CONSTRUCCIÓN, LOGÍSTICA,
SERVICIOS, RESTAURANTES,
ENERGÍA, CONSUMO MASIVO Y
EDUCACIÓN, AUTOMOTOR

GRACIAS

Customer & Employee Experience

