

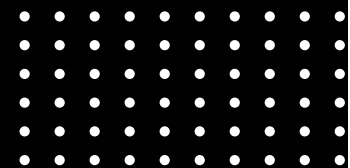
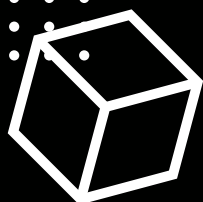
# 2022 CX DAY



100% ONLINE

CUSTOMER XPERIENCE DAY

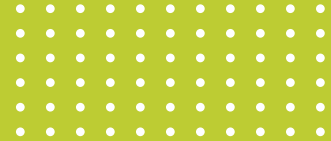
**23 DE JUNIO | WORKSHOPS**





# CLAUDIO LÓPEZ

FACILITADOR



MBA Escuela de Negocios y Master en Dirección y Desarrollo de Servicios, Universidad Adolfo Ibáñez.

Diplomado en Innovación UDD y en Liderazgo y Coaching UAI, Coach Ontológico Certificado por The Newfield Network. Certificado en Metodología Disc, Lego Serious Play y ProPlay.

Socio Consultor y Director Ejecutivo de Katalis Consulting . Profesor de las áreas de Gestión de Servicios y Comportamiento Humano para la escuela de Negocios de la UAI.

## “Herramientas para la implementación de proyectos de diseño de experiencias.”

Ponemos grandes esfuerzos en entender a nuestros clientes –dentro y fuera de la organización- en identificar quiénes y cómo son; lo que desean... Sumamos mayores empeños en el diseño de soluciones que resuelvan sus necesidades y desplegamos toda nuestra creatividad en ello.

Sin embargo, una de las etapas más importantes para el éxito de los proyectos de diseño, es la etapa de la implementación y en ocasiones descuidamos su importante, impactando negativamente el logro exitoso de la implementación de todo lo que hemos desarrollado.

Recogiendo esta realidad, en este workshop conoceremos una mirada transversal para favorecer una adecuada implementación de lo que hemos diseñado en la organización, desde la identificación y ejercitación de las herramientas más usadas para ayudarte y facilitar estos procesos.

### ¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

A todos quienes lideran o ejecutan proyectos de diseño que deben implementarse en una organización: líderes, analistas y profesionales de las áreas de Experiencia de Servicios, Atención al Cliente, Recursos Humanos, Desarrollo de Personas y más. y Comportamiento Humano para la escuela de Negocios de la UAI.

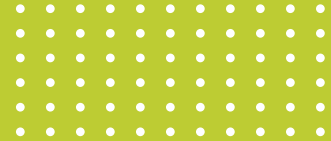
**23 DE JUNIO 2022**  
**14:00 A 17:00 HRS\*\***  
**VÍA ZOOM**  
**(HORARIO GUATEMALA)\*\***





# SILVANA Y LOLA

## FACILITADORAS



### SILVANA RODRÍGUEZ | DIRECTORA DE CLIENTES CES UAI

Psicóloga, Mención Organizacional, Pontificia Universidad Católica de Chile. Magister Gestión de Negocios, Universidad Adolfo Ibáñez. Diplomado Dirección de Servicios, UAI.

Certificación en Diseño de Experiencias y en Facilitación de Procesos Organizacionales, UAI. Programa de Alta Dirección en Transformación Cultural, UAI. Black Belt Six Sigma. Especializada en la Dirección de Servicios y Experiencia de Clientes, 20 años de experiencia.

### LOLA SCHNAPP | FUNDADORA BESPEAK.CL

Especialista en creatividad e innovación de la State University of New York at Buffalo, cuenta con más de 10 años de experiencia en educación, consultoría, innovación y resolución de problemas, apoyando en la planificación estratégica de diferentes organizaciones e instituciones.

Profesora del CES en temas de creatividad y relatora de múltiples seminarios y clases de reconocidas instituciones como UAI, UDD y Seminarium Chile entre otros.

## “Creatividad y Diseño de Experiencias.”

Diseñar experiencias que realmente conecten con las necesidades e inquietudes de las personas es un desafío que requiere del despliegue de múltiples competencias. No es poco usual que los esfuerzos de diseño en las organizaciones redunden en “mejoras incrementales” que no generan el impacto esperado.

En este workshop, aprenderemos sobre cómo aplicar técnicas y herramientas de pensamiento creativo para potenciar los resultados al diseñar experiencias para nuestros clientes, colaboradores y otros grupos de interés.

1. Reconoceremos la relación entre Creatividad y Diseño de Experiencias, cómo aplicarla en las distintas etapas del proceso de diseño
2. Exploraremos conceptos y técnicas básicas de pensamiento creativo
3. Ejercitaremos técnicas de pensamiento creativo para encontrar las mejores soluciones a desafíos que impacten positiva y significativamente la experiencia de las personas.

### ¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

A todos quienes deseen conocer herramientas creativas para mejorar la experiencia humana y cómo usarlas. Líderes, analistas y profesionales de las áreas de Experiencia de Servicios, Atención al Cliente, Recursos Humanos, Desarrollo de Personas y más.

**23 DE JUNIO 2022**  
**14:00 A 17:00 HRS\*\***  
**VÍA ZOOM Y MURAL**

**(HORARIO GUATEMALA)\*\***







# PATRICIO POLIZZI R.

FACILITADOR

Psicólogo de la Universidad de Chile y MBA Universidad Adolfo Ibáñez. Diplomado en Dirección de Empresas de Servicios, UAI y Diplomado en Administración de Recursos Humanos, Universidad de Santiago de Chile

Docente en las áreas de comportamiento del consumidor, Investigación de mercados, marketing estratégico y de servicios, diseño de experiencias de clientes y cambio organizacional. Fundador y actual director general de la consultora Visión Humana.

## “Insights y Propuesta de Experiencia a Clientes.”

Desarrollando una promesa de experiencia significativa impulsada por el conocimiento de la dimensión racional, emocional y simbólica de los clientes

En este workshop conocerás el valor e importancia de los insights para desarrollar una propuesta de experiencia que responda a las aspiraciones y cómo diseñarla desde los atributos que ellos valoran.

### ¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

Líderes, analistas y profesionales de las áreas de Experiencia de Clientes, Servicio al Cliente, Capital Humano, Marketing, Productos y Reputación Corporativa.

**23 DE JUNIO 2022**  
**09:00 A 11:00 HRS\*\***  
**VÍA ZOOM**  
**(HORARIO GUATEMALA)\*\***





# SANDRA SALINAS

FACILITADORA



Diseñadora de Servicios en Globant con experiencia en proyectos de salud, fintech, retail y transporte. Utiliza la teoría de la complejidad y pensamiento sistémico para desarrollar soluciones, crear conexiones con los equipos y navegar la incertidumbre de los proyectos.

## “Herramientas de pensamiento sistémico para proyectos.”

En este taller aprenderemos los básicos del pensamiento sistémico, los tipos de sistemas que existen y los tipos de conexiones que pueden existir entre diferentes actores, soluciones, etc. Se nos brindaran diferentes herramientas de mapeo sistemático y análisis.

### ¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?

A todos quienes deseen conocer herramientas creativas para mejorar la experiencia humana y cómo usarlas. Líderes, Analistas y Profesionales de las áreas de Experiencia de Servicios, Atención al Cliente, Recursos Humanos, Desarrollo de Personas y más.

**23 DE JUNIO 2022**  
**09:00 A 12:00 HRS\*\***  
**VÍA ZOOM**  
**(HORARIO GUATEMALA)\*\***



23 Y 24 DE JUNIO

# CX DAY

CUSTOMER XPERIENCE DAY

ONLINE

[www.cxdayonline2022.com](http://www.cxdayonline2022.com)