

CCXP®

CXPA
Customer Experience
Professionals Association

Recognized
Training Provider

CCXP **CERTIFIED
CUSTOMER
EXPERIENCE
PROFESSIONAL**

Mentoring Personalizado de Preparación para Examen **CCXP®**

 **clientrika.**



Xquema.

CUSTOMER MANAGEMENT SCHOOL

by **clientrika.**

Muchas gracias por tu interés en el **CCXP® (Certificación de la CXPA)** y en el **Mentoring Personalizado de Preparación para el Examen CCXP® (dictado por Clientrika)**.

CCXP® (Certificación de la CXPA)

I. Sobre el CCXP

La certificación “Certified Customer Experience Professional” (CCXP) proporciona un reconocimiento profesional a las personas con altos niveles de conocimiento de la disciplina de la experiencia del cliente. Hasta que la CXPA (Customer Experience Professionals Association) estableció esta credencial, no existía una vía estandarizada en todo el sector para que los profesionales de la experiencia del cliente demostraran sus conocimientos y logros, ni tampoco credenciales formales que mostraran la posición de un individuo en el sector. Como asociación independiente sin ánimo de lucro, la CXPA está bien posicionada para otorgar la CCXP como una credencial profesional independiente reconocida y admirada.

II. ¿Cómo obtener el CCXP?

Para obtener la credencial CCXP es necesario pasar y aprobar el examen de certificación.

III. Detalles del Examen

Los exámenes de certificación se realizan en lugares designados que cuentan con instalaciones de prueba supervisadas o mediante un supervisor remoto (examen proctorizado) en la comodidad de su hogar u oficina. El contenido del examen por ordenador de 100 preguntas cubre las siguientes competencias *core* que la CXPA ha identificado como conocimientos necesarios para los candidatos al CCXP:

- Conocimiento y comprensión del cliente
- Estrategia de la experiencia del cliente
- Métricas, mediciones y retorno de la inversión
- Diseño, implementación e innovación
- Cultura y *accountability*

IV. Elegibilidad para dar el examen

Si tienes tres (3) años de **experiencia laboral** específica en CX a tiempo completo que demuestren el compromiso en las áreas de competencia del marco de CX, así como un **título universitario**, puedes ser elegible para tomar el examen.

Importante:

- *A pesar de que el requisito sea tres (3) años, se recomiendan cinco (5) años de experiencia laboral específica en CX a tiempo completo, para aumentar la probabilidad de elegibilidad.*
- *Se requiere título universitario o equivalente mundial.*
- *La experiencia en CX a tiempo completo deben ser con responsabilidades que incluyan el compromiso y la experiencia en cada una de las siguientes categorías: i) Conocimiento y comprensión del cliente; ii) Estrategia de la experiencia del cliente; iii) Métricas, mediciones y retorno de la inversión; iv) Diseño, implementación e innovación; y v) Cultura y accountability.*

V. Idiomas del Examen

El examen se da 100% en **inglés**, por lo que se recomienda tener como mínimo un **nivel B2** (Intermedio Superior) del idioma inglés.

Para mayor tranquilidad del candidato, y para que pueda dar de forma óptima la prueba, se recomienda inclusive un **nivel C1** (avanzado).

VI. Fee para dar el examen

- **U\$S 645** (dólares americanos) → incluye la tasa de solicitud de certificación CCXP no reembolsable de U\$S 150 (dólares americanos).

Es decir, en caso tu solicitud a dar el examen del CCXP no sea aprobada, USD 150 de los USD 650 no serían reembolsables.

- **¿Qué pasa si luego de que mi solicitud de certificación es aprobada, doy el examen y no obtengo el puntaje mínimo para aprobar?**

Puedes volver a dar el examen CCXP, pero con un costo adicional. Está permitido dar el examen CCXP tres veces dentro de un período de tiempo de 6 meses, desde que se acepta tu solicitud de certificación.

El fee de repetición (por cada re-intento) del examen es de U\$S 349 (dólares americanos).

Las personas que no aprueben el examen después de tres intentos deberán comenzar el proceso de nuevo, incluyendo el pago de la solicitud de certificación y de la tasa de examen en vigor en el momento de la nueva solicitud.

VII. Proceso de certificación

La certificación CCXP consta de tres fases:

1) **Solicitud y aceptación del programa**

Durante la fase de solicitud y aceptación, los candidatos se informan sobre la certificación CCXP y consideran que están preparados para cumplir los requisitos de formación, experiencia y examen.

Aquellos que crean que su experiencia satisface los criterios pueden solicitar y hacer que los representantes de la CXPA evalúen su candidatura. Los candidatos deben cumplir los requisitos de formación y experiencia antes de realizar el examen de certificación.

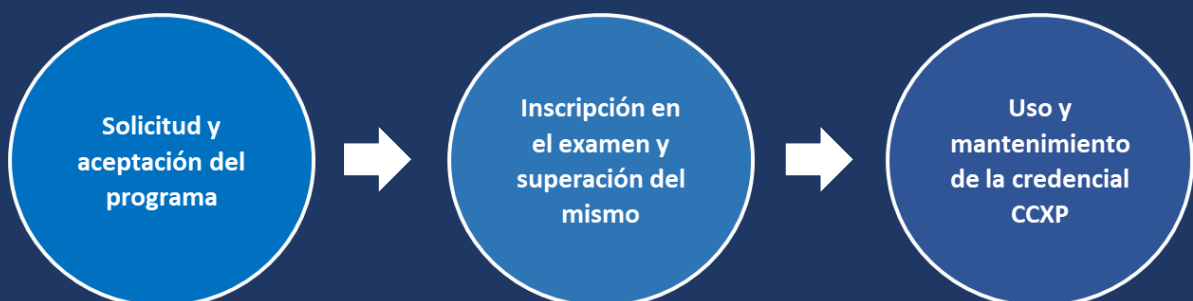
2) **Inscripción en el examen y superación del mismo**

Una vez aceptado a dar el examen para la certificación CCXP, los candidatos se inscriben para realizar el examen.

Una vez realizada la prueba, los candidatos reciben la puntuación correspondiente al final del mismo y los que consiguen una puntuación de aprobado obtienen la credencial CCXP.

3) **Uso y mantenimiento de la credencial CCXP**

Los CCXP mantienen su estatus durante dos años a partir de la fecha de concesión de la credencial y pueden utilizar los descriptores y las marcas CCXP durante este periodo. Para mantener un estado de certificación activo, la credencial CCXP requiere un desarrollo profesional continuo de 20 horas a través de actividades como conferencias relacionadas con CX, eventos de formación o contribuciones a la CXPA.



Mentoring Personalizado de Preparación para el Examen CCXP® (dictado por Clientrika).

I. Proveedor de Entrenamiento Acreditado por CXPA

CXPA cree que la formación en CX es mejor si la imparten proveedores cualificados que ofrecen contenidos basados en las cinco competencias del marco de experiencia del cliente de CXPA. El programa de Proveedores de Entrenamiento Acreditado (*Recognized Training Provider - RTP*) de CXPA identifica a los proveedores que han cumplido con las calificaciones consideradas esenciales para proporcionar una formación mundial de calidad en línea con nuestros altos estándares.

Al elegir un proveedor de entrenamiento acreditado, tiene la seguridad de que la formación que recibe proviene de un proveedor reconocido por la CXPA que cuenta con las cualificaciones, las habilidades y el compromiso de proporcionar una formación de calidad sobre la experiencia del cliente que mejorará sus conocimientos sobre CX.

Clientrika, como Recognized Training Provider (RTP) de la Customer Experience Professionals Association (CXPA), es la única compañía en el mundo autorizada en dar entrenamiento, mentoring y formación en ESPAÑOL para la preparación del examen para la certificación internacional de CCXP® (Certified Customer Experience Professional).

Somos el Proveedor de Entrenamiento Acreditado por la CXPA exclusivo para la región Latinoamericana en español.

II. Mentoring Personalizado de Preparación para el Examen CCXP

El **Mentoring Personalizado de Preparación para el Examen CCXP®** creado por Clientrika te asegura el mejor entrenamiento ad hoc según tus necesidades, experiencias y habilidades, y se convierte en un acompañamiento permanente a lo largo de tu proceso de obtención de la certificación.

Consta de 14 horas de mentoring 1:1 (full personalizado), donde se revisarán todas las dimensiones del examen, además que te asesoramos y te acompañamos para la postulación del proceso de certificación.

1) Esquema del Programa de Mentoring



2) Sobre el Programa

El **Mentoring Personalizado de Preparación para el Examen CCXP®** es un programa SINCRÓNICO (es decir, es en directo con los trainers) y VIRTUAL (vía Zoom). No son clases grabadas.

3) Trainers

El Mentoring será guiado por 2 trainers calificados por la CXPA, y certificados como CCXP's:

- **Sebastien Munar, CCXP**

<https://www.linkedin.com/in/sebastienmunar/>

- **David Tirado, CCXP**

<https://www.linkedin.com/in/tiradodavid/>

4) Inversión

La inversión por este programa de mentoring personalizado es de: **S/. 7,076 (Soles – Perú) ó U\$S 1,769 (Dólares Americanos – Otros países LATAM).**

Formas de Pago: Transferencia (Perú), Mercado Pago (Perú) y PayPal (exterior).

5) Contacto

Whatsapp: +51 936 214 967

Mail: xquema-cms@clientrika.com

Web: www.clientrika.com

Q&A

- 1) ¿Si compro el programa de **Mentoring Personalizado de Preparación para el Examen CCXP®** viene incluido el examen para el CCXP®?

No, una cosa es el programa de preparación para el examen (cuyo pago va a Clientrika); y otra, es el fee para solicitar la certificación y dar el examen (cuyo pago va directamente a la CXPA).

- 2) ¿Cuál es la diferencia entre un CERTIFICADO y una CERTIFICACIÓN?

MUCHA, para entender la diferencia recomendamos leer y ver los siguientes links:

<https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6851562858120052736>

https://www.youtube.com/watch?v=NWghdiTGP2w&ab_channel=ANSI-AmericanNationalStandardsInstitute