Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

Guía para la Certificación Profesional en Experiencia de Cliente

Índice

Introducción 5

1. Presentación DEC 7
2. Ventajas de tener la Certificación DEC 9
3. Descripción del proceso de la Certificación DEC 11
Solicitud del candidato y aceptación 12
Inscripción y examen 12
Uso y mantenimiento de la Certificación DEC 12
4. Requisitos para obtener la Certificación DEC 13
Requisitos previos 14
Opciones alternativas 15
5. Examen 17
Proceso de solicitud 18
Proceso de examen 20
6. Mantenimiento de la Certificación DEC 23
7. Política de apelaciones 27
8. Suspensión y revocación de la Certificación DEC 29
9. Conflictos y quejas 31
10. Política de privacidad 33
11. La Onda del Cliente. Índice de contenidos para el examen 35
12. Bibliografía

Introducción

El programa para Certificación Profesional en Experiencia de Cliente desarrollado por la Asociación DEC ofrece a cualquier persona que trabaje en este ámbito una garantía de su conocimiento teórico y práctico avalada por la primera y más relevante organización española sin ánimo de lucro que promueve esta disciplina.

El propósito de este manual es proporcionar la información necesaria para abordar el proceso, ya que resume los elementos clave del programa y los pasos a seguir para obtener y mantener su Certificación a través de DEC.

Si tiene preguntas después de leer este manual, por favor envíe un correo electrónico a dec@asociaciondec.org.

Presentación DEC

La Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Ciente (DEC) nació en 2014 impulsada por empresas que ponen su foco en el cliente y profesionales que desarrollan el área de Experiencia de Cliente en algunas de las más destacadas marcas españolas e internacionales. Se trata de la primera organización profesional sin ánimo de lucro que promueve el desarrollo e implementación de las mejores prácticas y la búsqueda de la excelencia en la Experiencia de Cliente.

La Certificación Profesional en Experiencia de Cliente que ofrece la Asociación DEC es el primer programa de certificación en España que no está vinculado a la realización de un curso de formación específico en el sector de CX.

2

Ventajas de tener la Certificación DEC

Ventajas de tener la Certificación DEC

La Certificación Profesional en Experiencia de Cliente DEC proporciona un medio para que los profesionales de cualquier sector puedan acreditar ante terceros que poseen un alto nivel de conocimiento en este ámbito.

Las empresas que busquen profesionales en Experiencia de Cliente podrán encontrarlos en la página web de la Asociación DEC, ya que dará visibilidad (previa autorización) a todos aquellos que tengan en vigor la Certificación.

El rigor y objetividad de la Certificación DEC, avalada por la Asociación, proporciona seguridad a las empresas a la hora de contratar profesionales acreditados con conocimiento y experiencia en la materia.

3

Descripción del proceso de Certificación DEC

Solicitud del candidato y aceptación
Inscripción y examen
Uso y mantenimiento de la Certificación DEC

Descripción del Proceso de Certificación DEC

El proceso se divide en tres fases:

1. Solicitud del candidato y aceptación
2. Inscripción y examen
3. Uso y mantenimiento de la Certificación DEC

1. Solicitud del candidato y aceptación

Los solicitantes deben cumplir con los requisitos establecidos, tanto de formación como de experiencia, antes de realizar el examen. Estos requisitos se describen más adelante.

2. Inscripción y examen

Una vez verificados los requisitos para obtener la Certificación a través de la documentación aportada por el candidato, y si éstos son conformes, será convocado al primer examen programado (podrá elegir otra convocatoria si así lo desea).

3. Uso y mantenimiento de la Certificación DEC

Si supera el examen logrará la Certificación que le acredita como profesional en Experiencia de Cliente. Tendrá una vigencia de tres años, tras los cuales deberá ser renovada demostrando 30 horas de actividad en la materia, por ejemplo, asistiendo a conferencias relacionadas con CX, formación, eventos reconocidos, contribuciones a DEC, etc.

4

Requisitos para obtener la Certificación DEC

Requisitos para obtener la Certificación DEC

El proceso está abierto al público, por lo que los miembros y no miembros de la Asociación DEC pueden optar a la Certificación. Para ello deben justificar el cumplimiento de una serie de requisitos previos y además superar el examen correspondiente.

Opciones:

En primer lugar, estar en posesión de un título universitario y además haber trabajado al menos tres años en un puesto relacionado con la Experiencia de Cliente. Color burdeos en la tabla de la siguiente página.

En caso de no contar con alguno de los requisitos anteriores existen una serie de vías alternativas:

- Si el candidato no cuenta con tres años de experiencia profesional en CX pero posee formación de posgrado en la materia podrá optar al examen siempre y cuando acredite al menos 150 horas de formación en un programa reconocido por la Asociación DEC. Color rosa en la tabla de la siguiente página.

- De igual modo, si el candidato no dispone de un título de educación superior, puede ser compensado por experiencia profesional. Un año de trabajo a tiempo completo en el ámbito de la CX computa como dos años de formación. De esta manera, dos años de experiencia a tiempo completo se consideran equivalentes a un título de estudios superiores estándar de cuatro años. Por tanto, para realizar el examen necesitará acreditar al menos cinco años de trabajo en esta disciplina. Color gris en la tabla de la siguiente página.

Requisitos para obtener la Certificación DEC

Requisitos			
Formación	Grado (Ingenieria, diplomatura o equivalente)	Grado (Ingenieria, diplomatura o equivalente)	Educación secundaria
Experiencia	Tres años de trabajo a tiempo completo en experiencia de cliente desarrollando funciones como: • Desarrollo de estrategías de CX • Medición CX • Captura y/o análisis de los comentarios de los clientes • Diseño y la mejora de la experiencia del cliente • Implantación de cultura centrada en el cliente • Diseño e implantación de estrategias CX • Diseño e implantación de modelos de atención al cliente	Sin experiencia demostrable pero con formación especializada en CX	Cinco años de trabajo a tiempo completo en experiencia de cliente desarrolando funciones como: • Desarrollo de estrategías de CX • Medición CX • Captura y/o análisis de los comentarios de los clientes • Diseño y la mejora de la experiencia del cliente • Implantación de cultura centrada en el cliente • Diseño e implantación de estrategias CX • Diseño e implantación de modelos de atención al cliente

5

Examen

Proceso de solicitud
Proceso de examen

Examen

El contenido del examen para la Certificación Profesional en Experiencia de Cliente se basa en el marco de trabajo desarrollado por la Asociación DEC y materializado en el framework "la Onda del Cliente"®, que aporta cinco "íes" a partir de las cuales impulsar la Experiencia de Cliente en las empresa:

- Identidad única
- Impulso organizativo
- Implicación de las personas
- Interacciones
- Interpretación y acción

El examen, se compone de 70 preguntas, todas ellas de opción múltiple con una sola respuesta correcta. El tiempo para realizarlo es de 2 horas y para superarlo es necesario contestar correctamente el 80 % de ellas. Las respuestas erróneas no restan. El test ha pasado todas las pruebas estadísticas previas necesarias para garantizar un grado de dificultad homogéneo y una tasa de acierto basada en análisis estadísticos.

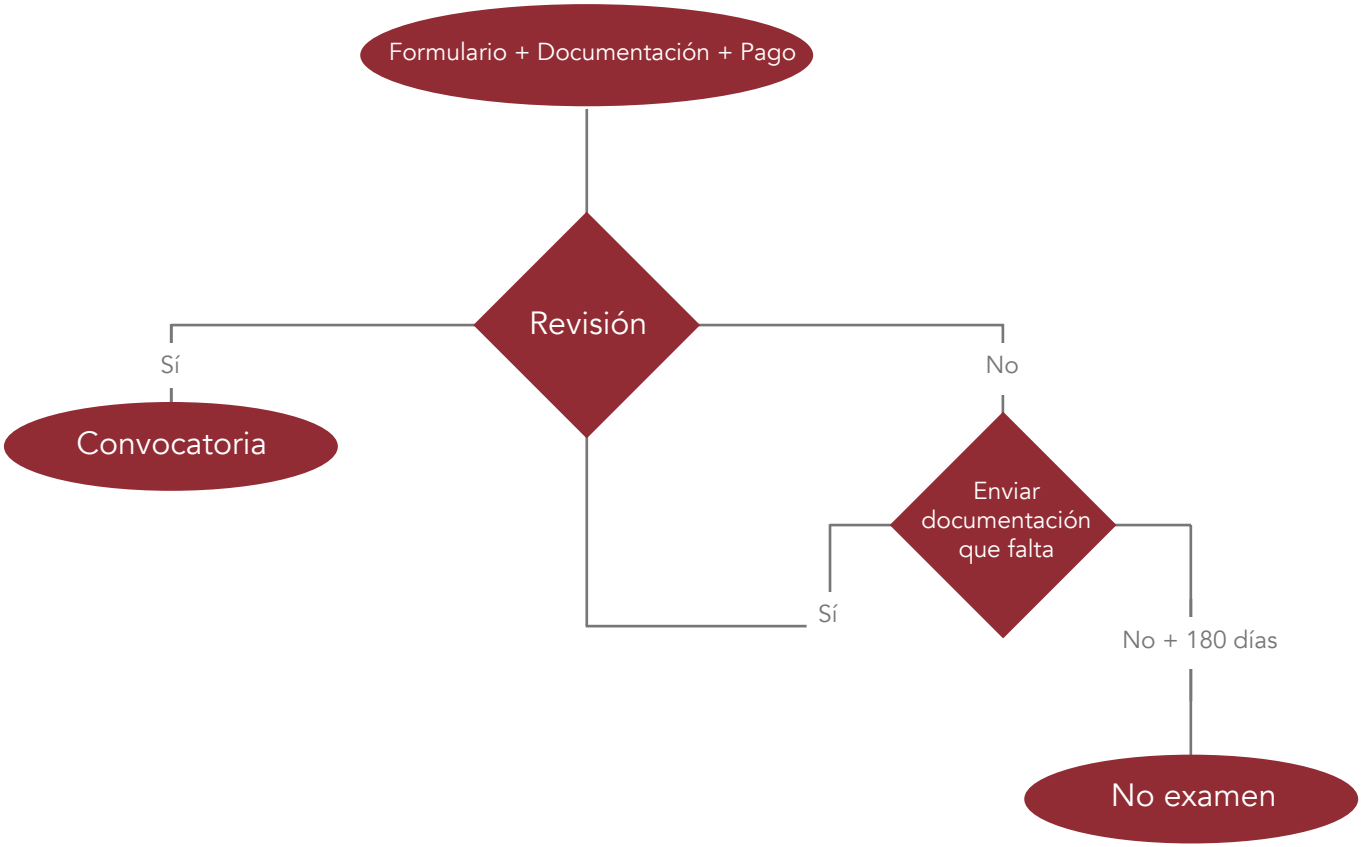
Tras la inscripción al examen, el candidato recibirá un libro con el contenido de estudio necesario para afrontar con éxito la prueba aunque, debido a la naturaleza dinámica de la materia recomendamos que revise la página de la Asociación DEC con todos los contenidos que publica periódicamente. También hay empresas que ofrecen formación especializada para lograr un nivel adecuado de conocimientos.

Proceso de solicitud

Los candidatos que deseen solicitar su inscripción para el examen de la Certificación Profesional en Experiencia de Cliente deben cumplimentar el formulario que se encuentra en la página de DEC (www.asociaciondec.org) y adjuntar fotocopias de la documentación que acredita el cumplimiento de los requisitos previos (formación y experiencia). La acreditación de los requisitos sólo puede hacerse a través de documentos oficiales:

- Titulo de grado homologado.
- Certificado ESO.
- Certificado de empresa acreditando experiencia donde se describan las funciones llevadas a cabo y la jornada laboral firmado y sellado por la compañía contratante o equivalente.
- Fotografía (opcional).

La Asociación DEC se reserva el derecho a solicitar información adicional si considera que la documentación enviada no es suficiente para acreditar el nivel de formación o experiencia requerido. Puede incluso solicitar una entrevista telefónica con el candidato o los contactos que facilite para verificar requisitos, al igual que solicitar referencias profesionales para contrastar la experiencia presentada.



Proceso de solicitud

El precio de los derechos del examen de Certificación se resume en la siguiente tabla:

Socios DEC	468 € (IVA incluido)
No socios	572 € (IVA incluido)
No socios (Certificación + 1 año de cuota de socio profesional)	602 € (IVA incluido)

El pago de los derechos de examen, a realizar con anterioridad al inicio de la revisión de requisitos, se puede efectuar mediante transferencia bancaria a la cuenta ES44 0049 5101 89 2516138134, y no es reembolsable.

Los solicitantes recibirán por correo electrónico una notificación con los resultados de la revisión de su solicitud y el grado de cumplimiento de los requisitos dentro de los siguientes siete días naturales.

La solicitud será considerada incompleta si no se ha realizado el pago, el formulario no está completamente cumplimentado o se proporciona información insuficiente para la verificación de los requisitos.

No se reembolsará el pago a los candidatos que envíen una solicitud incompleta. Sin embargo, dispondrán de un máximo de 180 días naturales para presentar la información solicitada. Pasado ese plazo perderán los derechos de examen.

Proceso de examen

Los solicitantes que cumplan los requisitos de formación y experiencia requeridos para poder presentarse al examen, y una vez la Asociación DEC les haya notificado su aceptación, serán informados de las próximas convocatorias de examen (las convocatorias se planifican anualmente, pero si hay un número suficiente de participantes se podrán convocar nuevas ediciones). Este proceso se realizará siempre con la suficiente antelación. Para confirmar una convocatoria de examen los candidatos deberán enviar un correo electrónico con los datos de fecha, lugar y hora del examen al que quieren asistir a la dirección dec@asociaciondec.org

Una vez confirmada una convocatoria de examen, el candidato deberá acudir al lugar indicado por DEC con su DNI o identificación oficial en vigor que acredite su identidad (tarjeta de extranjería o pasaporte). Si no se presenta se considerará suspenso. Sólo se podrá cancelar o reprogramar un examen hasta 5 días antes de la fecha del mismo y previa presentación de justificante médico del candidato, familiar en primer grado o causa de fuerza mayor debidamente demostrada.

En caso de no superar el examen en el primer intento dispondrá de dos oportunidades más. El coste de cada nuevo intento es de 250 € y dispone de un periodo de un año a contar desde la realización de la primera prueba.

El procedimiento para solicitar nuevamente el examen es similar al anterior:

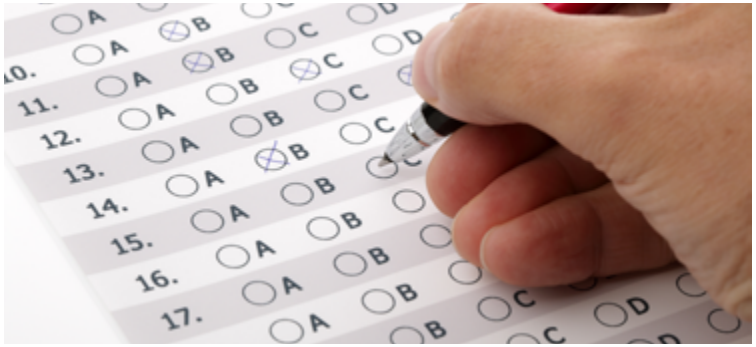
- Pago de los derechos de examen
- Comunicación de su idoneidad como candidato y las próximas convocatorias disponibles por parte de la Asociación DEC
- Confirmación del candidato de la convocatoria a la que quiere acudir a través de un correo electrónico a la Asociación DEC.

Proceso de examen

Los candidatos que suspendan tres intentos tendrán que comenzar el proceso nuevamente desde el principio.

Los candidatos tienen absolutamente prohibida la grabación del contenido del examen en cualquier formato. Los exámenes, hojas de respuestas, hojas de trabajo y / u otros materiales de la prueba relacionados son propiedad única y exclusiva de la Asociación DEC. El examen para la certificación se realiza en castellano y el tiempo para completarlo es de 2 horas.

Durante los 15 días naturales posteriores a la realización del examen, los candidatos recibirán un correo electrónico comunicándoles si han superado o no la prueba. Posteriormente, todos aquellos que hayan sido aptos, recibirán por correo postal el Certificado DEC que les acredita como Profesionales en Experiencia de Cliente. En caso de no superar el examen, el candidato podrá solicitar a la Asociación DEC la revisión del mismo (según las indicaciones descritas en el capítulo de apelaciones) e inscribirse de nuevo para una próxima convocatoria siguiendo el procedimiento descrito anteriormente.



6

Mantenimiento de la Certificación DEC

Mantenimiento de la Certificación DEC

La Certificación Profesional en Experiencia de Cliente de la Asociación DEC tiene una validez de tres años a partir de la fecha en que se aprobó el examen.

La Asociación DEC publicará los nombres de las personas certificadas en su página web, previa autorización por parte del interesado, con el fin de reconocer sus logros y ayudar a las empresas a contrastar la información sobre los profesionales certificados que así los deseen.

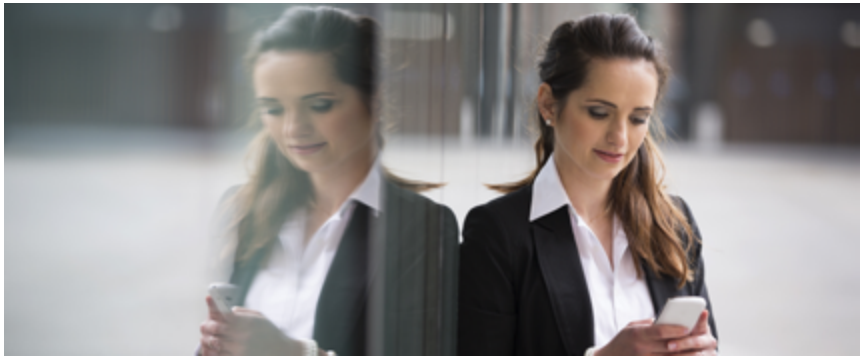
La Certificación Profesional en Experiencia de Cliente de la Asociación DEC requiere para su mantenimiento que el poseedor de la misma continúe en activo y actualice sus conocimientos en el ámbito del CX. Para mantener la condición de profesional en Experiencia de Cliente acreditado por DEC es necesario renovar la Certificación cada tres años, justificando para ello el cumplimiento de 30 horas de Unidades de Desarrollo Profesional (UDP).

Una UDP se obtiene por cada hora (60 minutos) invertida en adquirir o profundizar en conocimiento relacionado con la Experiencia de Cliente y que pueda ser justificada debidamente. Para ello es necesario un listado con cada actividad, una breve descripción, las horas dedicadas y el justificante oficial que la acredite (certificado de formación, copia de publicación, etc.).

Mantenimiento de la Certificación DEC

Podrán justificarse UDPs procedentes de:

- Cursos, seminarios y webinars (cada hora equivale a una UDP)
- Charlas internas de empresa
- Conferencias profesionales
- Máster de especialización universitaria.
- Aportaciones a la página DEC: por ejemplo, aportaciones al blog de DEC (1 UDP), white papers liderados (10 UDP), participación grupos de trabajo (5 UDP), propuestas de preguntas aceptadas por DEC (1 UDP por cada 5 preguntas), etc.



La cuota de mantenimiento de la Certificación a pagar cada tres años es de:

Socios DEC	150 €
No socios	225 €

Aunque la responsabilidad profesional del certificado es ser consciente de la fecha de vencimiento de su Certificación, aproximadamente seis meses antes de su cumplimiento la Asociación DEC enviará un aviso a su dirección de correo electrónico (por favor asegúrese de mantener actualizados sus datos en la Asociación DEC).

Habrá un período de gracia de tres meses después de la fecha de vencimiento del Certificado DEC para cumplir con los requisitos de renovación. Si transcurrido el plazo no se han justificado los requisitos o abonado las tasas correspondientes, esto supondrá la pérdida de la condición de certificado y la eliminación del listado de profesionales acreditados. La fecha de renovación será de tres años a partir de la fecha de vencimiento del último Certificado emitido.

7

Política de apelaciones

Política de apelaciones

Existe un procedimiento de apelación disponible para cualquier persona que haya solicitado o realizado la Certificación Profesional en Experiencia de Cliente de la Asociación DEC. Para ejercer este derecho deberá enviar una solicitud a la dirección de correo electrónico dec@asociaciondec.org, indicando y justificando el motivo de su apelación. Todas ellas serán respondidas en un plazo de 20 días naturales desde su recepción.

Si la apelación está relacionada con los requisitos previos de admisión, sólo será revisable la información sobre formación y experiencia presentadas previamente, es decir, no se admitirán justificantes o informaciones que no hayan sido aportadas en el momento de la solicitud. La presentación de nueva información o documentación adicional no podrá ser tenida en cuenta para la apelación. Es responsabilidad de los solicitantes completar las solicitudes correctamente y entregar la documentación que justifica el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Para poder apelar en relación al examen, los candidatos deberán haber escrito comentarios en el mismo explicando el razonamiento por el cual no están conformes con la pregunta. Una vez comuniquen a DEC su solicitud de apelación, el Comité de la Certificación DEC revisará y estudiará cada caso y dará respuesta en un plazo de 20 días naturales desde la fecha de recepción.

8

Suspensión y revocación de la Certificación DEC

Suspensión y revocación de la Certificación DEC

La Asociación DEC podrá suspender o revocar una Certificación por causa justificada. Las causas de suspensión o revocación incluyen, pero no se limitan a:

- La falsificación o engaño en la justificación de requisitos de certificación o renovación.
- La negligencia grave, incompetencia, fraude, engaño o conducta poco profesional en el desempeño del trabajo (en relación a Experiencia de Cliente).

9

Conflictos y quejas

Conflictos y quejas

Las quejas relacionadas con la Certificación Profesional en Experiencia de Cliente de la Asociación DEC deberán ser dirigidas a dec@asociaciondec.org. Todas serán evaluadas con respecto a las políticas y procedimientos de DEC y respondidas en un plazo de 20 días naturales desde la fecha de recepción.

10

Política de privacidad

Política de privacidad

De conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, los datos personales, las solicitudes de certificación y resultados de examen serán tratadas de modo confidencial. La lista de personas certificadas se publicará en la página web de DEC previa autorización del candidato.

11

La Onda del cliente. Índice de contenidos para el examen

La Onda del cliente.
Índice de contenidos para el examen

Una vez haya realizado la inscripción en el examen, recibirá acceso a la WikiCEX. En ella encontrará el temario para afrontar con garantías la prueba.

IDENTIDAD ÚNICA

Marca

1. Beneficios y pilares de la marca
2. Guías de experiencia

Estrategia

1. Momentos de la verdad
2. Segmentos emocionales
3. Alianzas

Estilo

1. La estrategia Blue Ocean aplicada a Customer Experience
2. Elementos experienciales
3. Alianzas

ROI

1. Cifras y consideraciones generales: el ROI de la Experiencia de Cliente
2. Cuadro de Mando
3. Proceso: pasos a seguir para medir el ROI de la Experiencia de Cliente
4. Impacto de palancas de negocio

La Onda del cliente.
Índice de contenidos para el examen

IMPULSO ORGANIZATIVO

Liderazgo

1. La Experiencia de Cliente como prioridad estratégica
2. Carácterísticas de un lider orientado al cliente
3. Impulso desde la Alta Dirección

Organización

1. Departamento de Experiencia de Cliente
2. Funciones del departamento

Recursos

1. Asignación de recursos
2. Prefiles del equipo de Experiencia de Cliente

Foros de decisión

1. Toma de decisiones

Acciones

1. Agilización de los planes de acción

La Onda del cliente.
Índice de contenidos para el examen

IMPLICACIÓN DE LAS PERSONAS

Experiencia del Empleado

1. Employee Journey Map
2. Relacionar la Experiencia de Cliente con la Experiencia del Empleado
3. Medición de la Experiencia del Empleado

Involucrar

1. Co - crear con cliente y empleados
2. El trato a los empleados - clientes

Aprendizaje

1. Formar en la gestión de emociones
2. Plan de comunicación y formación en Experiencia de Cliente

Políticas de RR.HH

1. Toma de decisiones
2. Modelo retributivo alineado a la Experiencia de Cliente

Proveedores

1. Incorporar la Experiencia de Cliente a los SLA
2. ¿Es recomendable un modelo internalizado para ofrecer una buena Experiencia de CLiente o no necesariamente?

La Onda del cliente.
Índice de contenidos para el examen

INTERACCIONES

Pasillo del Cliente

1. Employee Journey Map
2. Relacionar la Experiencia de Cliente con la Experiencia del Empleado
3. Medición de la Experiencia del Empleado
4. AS-IS, TO-BE
5. Puntos de contacto. Momentos de la Verdad y Momentos de Diferenciación
6. Experiencias WOW y Puntos de Dolor
7. Pasillo del Cliente emocional
8. Análisis cualitativo y cuantitativo
9. Pasillo del Cliente por procesos, segmentos o productos

Consistencia de los canales

1. Claves para la consistencia de los canales
2. Multicanalidad y Omnicanalidad
3. Social Media
4. Compartir información con los clientes a nivel imagen

Validación

1. Design Thinking
2. Técnicas del Design Thinking

Visión única de los clientes

1. CRM vs CEM
2. Sistemas
3. Herramientas

Empoderamiento

1. ¿En qué medida el empleado tiene poder para decidir?

Estándares

1. Agilización de procesos
2. Método LEAN
3. Diferencias y similitudes entre el método LEAN y el Design Thinking

La Onda del cliente.
Índice de contenidos para el examen

INTERPRETACIÓN Y ACCIÓN

Métodos de medición

1. La importancia de combinar métodos cuantitativos y cualitativos
2. Diferencias entre la investigación de mercados tradicionales y las técnicas CEX

Gestión de la Voz del Cliente

1. Gestión de insatisfacción del cliente (close The loop)
2. Utilización técnicas de Big Data y la importancia de la tecnología para aprovechar la información
3. El poder del storytelling
4. Formas habituales de presentar la información

Principales Análisis en CEX

1. El poder de la analítica
2. Principales técnicas estadísticas avanzadas y cuando utilizar cada una

Innovación

1. El Neuromarketing
2. Observar como medida de inspiración

Anticipación

1. Sistemas de alertas
2. Inteligencia predictiva

Bibliografía

- Fred Reichheld, Bob Markey, The Ultimate Question 2.0. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, 2011.
- Benrd H.Schmitt, Customer Experience Management. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, INC, 2003.
- Joseph A.Michelli, The Zappos Experience. The Mc Graw Hill Companies, 2012.
- Colin Shaw, Qaalfa Dibeehi & Steven Walden. Customer Experience. UK: Palgrave Macmillan, 2010.
- Juan Carlos Alcaide, Los 100 errores de la experiencia de cliente. ESIC Editorial, 2015.
- The Boston Consulting Group y Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, 2014. Informe: Invertir en Experiencia de Cliente para crecer.
- White Paper #1: ¿Qué es la Experiencia de Cliente?. Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, Enero 2015.
- White Paper #2: Identidad única, primer paso para una Experiencia de Cliente rentable. Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, Enero 2015.
- White Paper #3: Impulso Organizativo. Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, Marzo 2015.
- White Paper #4: Implicación de las Personas. Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente, Mayo 2015.
- The Customer Experience. Una visión multidimensional del marketing de experiencias. Libro Colaborativo.
- Bruce D.Temkin , Employee Engagement Benchmark Study.
- Bruce D.Temkin, Mapping The Costumer Journey. For Customer Experience Professionals, Febrero 2010.
- Temkin Group Insight Report, The ROI of Customer Experience. Por Bruce D.Temkin, Marzo 2012.

DEC

Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de
Cliente