



Menos esfuerzo, para los clientes y para los agentes que los atienden.

Siete habilidades entrenables que reducen el esfuerzo del cliente, en cuatro partes: lo que escucho, cómo respondo, y desarrollar y mantener el autoconocimiento. Certificadas a nivel agente y líder con role plays y observación en vivo. Normalmente lo impulsan los líderes de CX, operaciones y capacitación.

Ingeniería de la Experiencia del Cliente (Engineering the Customer Experience). Uno de tres estándares: Personas, Clientes y Negocio. El menú completo está en jcmunguia.com/es.



2 · CLIENTES

Menos esfuerzo, para los clientes y para los agentes que los atienden.

Ingeniería de la Experiencia del Cliente · Engineering the Customer Experience

EQUIPO · 2 MESES **Programa Agentes Certificados** Certificación de agentes

Hasta 30 personas · un equipo o canal que necesita una forma común de reducir el esfuerzo

- Línea base con tus datos: esfuerzo, contactos repetidos, transferencias y errores críticos
- Las 7 habilidades, entrenadas con role plays sobre tus contactos reales
- Certificación interna de agentes: teoría, role plays e interacciones observadas en vivo
- Líderes de equipo listos para conducir una junta diaria de 10 minutos sobre esfuerzo
- Una sesión semanal contigo

DEPARTAMENTO · 4 MESES **Programa Agentes y Líderes** Coaching y calibración

De 30 a 150 personas · un departamento, línea de negocio o programa de cliente

- Todo lo del programa Agentes Certificados
- Ruta de líderes: las mismas siete habilidades aplicadas al coaching de sus agentes
- Una conversación de coaching de 5 pasos y calibración trimestral
- Reglas de monitoreo alineadas al Estándar COPC CX; certificación interna de líderes
- Acompañamiento quincenal

EMPRESA · 6 MESES **Programa Cultura sin Esfuerzo** Estándar para todo el sitio

Más de 150 personas · sitios, regiones o toda la operación, propia o en un BPO

- Todo lo anterior
- "Cacería de esfuerzo" mensual de las causas de contactos repetidos, con responsables de cada ajuste
- Esfuerzo y resolución al primer contacto integrados al formato de calidad y al tablero
- Capacitadores y certificadores internos, para certificar a los nuevos ingresos por tu cuenta
- Entrega documentada y cierre

Impartido a más de 400 representantes de servicio al cliente y ventas. Certificación alineada al Estándar COPC CX R8.0 (2026).



Tres pasos.

- 1 Una llamada de 30 minutos, sin costo, para entender el problema.
- 2 Propuesta en 5 días hábiles: alcance, entregables, calendario e inversión.
- 3 Empezamos con los datos y las herramientas que ya tienes; no te pido sistemas nuevos.

Si se necesita uno, incluye un mínimo de 3 a 6 meses de implementación para alinearlos, ajustarlos y dejarlos bajo control, con mi transición de salida.



Cómo trabajamos.

Contrato renovable de dos meses, con el paquete como horizonte y un máximo de doce meses por cliente.

Remoto, con sesiones presenciales en la Ciudad de México y la opción de una semana en sitio al mes. Viajes fuera de la Ciudad de México a solicitud y cargo del cliente.

Confidencialidad por escrito. Los datos de tu operación no salen ni se usan como ejemplo sin tu permiso. Trabajo en español e inglés.

Garantía de resultados. Si no alcanzamos las metas de tu plan firmado, dentro de los plazos del plan, te devolvemos todos los honorarios pagados por el programa. Aplica cuando se cumplen las condiciones acordadas en el plan: acceso a los datos, tiempo de tu equipo y las acciones acordadas con responsables. Términos completos en cada propuesta.

Las certificaciones son internas: certifican la competencia dentro de tu organización y no son certificaciones acreditadas por terceros. COPC® es una marca registrada de COPC Inc.; estos programas siguen prácticas alineadas a su Estándar CX publicado y no otorgan la certificación COPC.

Si después de un año la operación todavía me necesita, no hice bien mi trabajo.