

# DEC Chile

La Experiencia de  
Cliente  
como motor de  
desarrollo

Mayo 2020



## ¿Qué es DEC Chile?

- Somos una Asociación sin fines de lucro nacida para impulsar la Experiencia de Cliente en Chile
- Con nuestras empresas y asociados buscamos promover:
  - Intercambio de conocimientos
  - Comunidad y experiencias
  - Metodologías, estudios y métricas



**DEC** CL



**DEC** CL



**DEC** CL

¿Quiénes somos en DEC Chile?

# 13 SOCIOS FUNDADORES

Somos DEC Chile, una Asociación:

- Colaborativa
- Transversal
- Sin fines de Lucro
- Internacional



Universidad de  
**los Andes**



NUEVOS SOCIOS

DEC CI

Medallia



**UNEGOCIOS**  
FEN-UCHILE

# Nuestros objetivos



**1.**

**DESARROLLAR CX**

**2.**

**COMPARTIR CX**

**3.**

**CERTIFICAR CX**

## 3 líneas de acción DEC Chile

*A través de eventos y publicaciones que fomentan el desarrollo de la disciplina.*

*Compartimos conocimiento, casos de éxito y avalamos metodologías.*

*Contamos con los mejores expertos y herramientas para certificar.*

# ¿Cuáles son los beneficios de ser Socio DEC Chile?



- **NETWORKING:** Ser parte de una red colaborativa e interactiva entre distintas empresas interesadas en desarrollar mejores vínculos con sus clientes.
- **ESPECIALISTAS:** Compartir conocimientos y experiencias con profesionales y especialistas de distintos ámbitos, ya sea a nivel corporativo o profesionales de la disciplina CX.
- **DISEÑAR Y EVALUAR:** Metodologías y métricas para mejorar la experiencia de clientes, con herramientas para el diseño, implementación y evaluación de CX
- **BENCHMARK:** Ser parte de una Asociación reconocida, exitosa, y referente en Chile y en Europa.

# Metodología DEC - La Onda del Cliente

El **Framework CEM** es una **herramienta** destinada a que los profesionales de gestión de la experiencia de cliente y las organizaciones, que quieran enfocarse en este tipo de estrategia centrada verdaderamente en el cliente, puedan **identificar y comprender las diferentes piezas que forman parte del modelo de gestión de la experiencia.**



# Certificación DEC - Manual

- El libro “La experiencia de cliente rentable” es un manual editado por la Asociación DEC para directivos y profesionales que aporta las claves necesarias para impulsar esta disciplina en la organización.
- Su contenido es objeto del examen de la Certificación DEC en Experiencia de Cliente.



# Serás parte de:

- Webinars y Viernes DEC
- Publicaciones, estudios e informes locales e internacionales
- Certificación en CX
- DEC Chile Acción: Apoyo a ONGs
- Premios DEC 2020
- Congreso Anual



# Nuestros próximas actividades DEC CHILE



- 
- Webinar Junio: “Acompañando a nuestros mayores durante la pandemia”
  - 25 Junio - Viernes DEC
- 
- 01 Julio – Kick Off DEC Chile Acción
  - Webinar Julio: “Growth Analytics: potenciando CX”
  - 24 Julio - Viernes DEC
- 
- 21 Agosto - Viernes DEC
- 
- 30 Octubre - 1er Estudio DEC Chile
- 
- 20 Noviembre - Certificación CX
- 
- 14 Abril 2021 - Congreso CX y Premiación
-

# DEC el



¡Gracias!

Ahora, vamos a comenzar  
el viaje...

---

¡Súmate!