

**BOOTCAMP** ✨  
**EJECUTIVO**

# **CUSTOMER ADVENTURE**

**Rediseño estratégico  
de la Experiencia del Cliente**

**Certificación Internacional  
En español**

# Puntos destacados de la certificación

## Checklist



## ¿Por qué existe Customer Adventure?

*Las empresas están llenas de procesos... pero vacías de momentos inolvidables.*

En Latinoamérica, cientos de líderes están atrapados en la operación. Ejecutan, controlan, entregan. Pero no diseñan.

Muchos creen que ofrecer un buen servicio es suficiente, cuando el verdadero reto es crear una **experiencia emocional y recordable de principio a fin**, que haga que el cliente quiera volver... y contarle a otros.

El problema no es técnico.  
Es simbólico, emocional y estructural.

**Customer Adventure** nace para cambiar esa lógica: traer a empresarios, gerentes y equipos estratégicos a **experimentar, analizar y rediseñar** el servicio como lo hacen los grandes creadores de mundos, con una metodología real, ágil y replicable.

*Si la experiencia del cliente fuera una película, tu serías su director. Este bootcamp te entrega el guion, las escenas clave y la manera de construirlas.*



### Manual de exploración aplicada

Guía simbólica y práctica con los fundamentos del método MAGIC 5™ y ejercicios para aplicar después del bootcamp.



### Herramientas de diseño experiencial

Canvas, bitácoras y dinámicas exclusivas que te ayudarán a mapear, rediseñar y prototipar puntos de contacto clave en tu empresa.



### Visitas a marcas icónicas

Exploración en entornos reales donde la cultura y la experiencia del cliente son parte del diseño (Universal Studios + espacio sorpresa).



### Webinar post-certificación

Espacio virtual exclusivo para revisar avances, resolver dudas y fortalecer la implementación en tu entorno real.

# Objetivos del Aprendizaje



Al finalizar el programa **Customer Adventure**, los participantes estarán capacitados para:

**01**

## **Aplicar el modelo MAGIC 5™**

Implementar una metodología práctica para rediseñar puntos de contacto desde la perspectiva emocional del cliente, integrando intención, comportamiento y sistema.

**02**

## **Diseñar experiencias memorables y repetibles**

Crear escenas de contacto que generen impacto emocional, fidelidad y recordación, con estructura simbólica y posibilidad de replicación interna.

**03**

## **Transformar cultura en comportamiento observable**

Traducir valores organizacionales en actos visibles, medibles y coherentes a través de los equipos de atención o interacción.

**04**

## **Sostener lo escénico con procesos reales**

Establecer un sistema de consistencia que garantice que la experiencia no dependa del estado de ánimo, sino del diseño operativo.

**05**

## **Liderar procesos de rediseño de CX con impacto organizacional**

Aplicar el enfoque aprendido para replicarlo en su propia empresa, guiando equipos hacia una transformación experiencial sostenible.

**06**

## **Cerrar cada experiencia con un ritual de fidelización**

Diseñar momentos finales que dejen huella, generen vínculo emocional y conviertan el servicio en una historia compartida.

# AGENDA Y MÓDULOS



## DÍA 0.5

**ENCENDÉ EL MODO AVENTURA**  
Conexión inicial + activación simbólica



### ✦ Propósito del día:

Iniciar una experiencia de transformación con intención emocional. No se trata solo de “dar la bienvenida”, sino de activar el pensamiento estratégico y emocional desde el primer contacto entre participantes, facilitadores y metodología.

“La magia no comienza cuando entrás a un parque de atracciones. Comienza cuando sentís que algo está por pasar.”

## PM

**Actividad: Cena Ejecutiva + Charla Simbólica de Apertura**

**Horario: 18:30 PM – 21:00 PM**

La experiencia arranca con una cena cuidadosamente diseñada para conectar, inspirar y marcar un antes y un después. Este primer encuentro no es solo logístico. Es escénico. Se cuidan la ambientación, los mensajes, las interacciones. La intención es activar:

- Comunidad: conocerse entre pares que enfrentan desafíos similares.
- Reflexión: una conversación incómoda sobre lo que el cliente realmente siente.
- Anticipación: encender la expectativa de lo que vendrá.
- Simbolismo: cada detalle está cargado de sentido.

# DÍA 1

## DETECTA Y DISEÑA LO QUE REALMENTE IMPACTA

Módulo 1: Mapa del Momento +  
Módulo 2: Activación Emocional

✨ **Propósito del día:** Comprender que la experiencia del cliente no se define en todo el proceso, sino en ciertos momentos específicos de alto impacto emocional. El participante aprenderá a detectarlos y a rediseñarlos con intención emocional.

## AM

### Exploración simbólica

**Actividad:** *Workshop: Cultura que se Vive*

**Horario:** 9:00 AM – 12:00 PM

Accede a una experiencia estratégica en un entorno donde la cultura no se explica: se vive. Esta visita sorpresa te permite observar cómo se construye una marca desde el comportamiento diario, el entorno físico, los rituales internos y los símbolos compartidos.

### Conexión con MAGIC 5™:

Aquí iniciamos la reflexión sobre **qué momentos recuerdan los clientes y por qué**. A través de la observación guiada, el participante detecta momentos clave que generan conexión, fricción o fidelidad.



## PM

### Taller de aplicación práctica

**Actividad:** *Workshop: Rediseñá tu Escena Clave*

**Horario:** 13:30 PM – 18:30 PM

Cada participante elegirá un punto de contacto de su empresa para rediseñar usando los dos primeros pilares de MAGIC 5™:

### 🧭 Módulo 1:

#### Mapa del Momento

- Identificación de momentos de alto impacto (positivos o negativos)
- Detección de puntos de tensión, incertidumbre o oportunidad emocional
- Construcción de un mapa de escena simbólica

### 💡 Módulo 2:

#### Activación Emocional

- Definición de la emoción que debería vivir el cliente
- Selección de elementos que activan esa emoción (sensoriales, narrativos, contextuales)
- Diseño intencional de ambientación y guion simbólico

### Ejercicio aplicado:

Diseñas tu propia escena crítica, no desde el proceso... sino desde la percepción del cliente. Aprendés a diseñar con emoción, estructura y coherencia.

***“La cultura no se enseña con frases en la pared. Se instala en lo que haces todos los días, incluso cuando nadie está mirando.”***

# DÍA 2

## VIVÍ EL DISEÑO DESDE ADENTRO

### Módulo 3: Guion de Comportamiento + introducción al Módulo 4: Intención de Sistema

✨ **Propósito del día:** Observar cómo el comportamiento humano genera o destruye experiencias, y entender que la consistencia no depende de la motivación del equipo... sino del sistema invisible que sostiene la escena.

## AM

### Acceso privilegiado a la lógica detrás del espectáculo

**Actividad:** *VIP Backstage Tour +  
Diagnóstico de Experiencia Escénica*

**Horario:** 8:30 – 12:30 hrs

**Lugar:** Universal Studios – Experiencia VIP

Este no es un paseo. Es una inmersión ejecutiva **con credencial privilegiada**. Acompañados por un experto del parque, accederás a zonas que el visitante común no ve, y lo harás con la mirada entrenada de un diseñador de experiencias. Durante el recorrido:

- Entrás al “detrás de escena” de una operación diseñada al milímetro.
- Observás cómo se entrena al talento para actuar como parte de una historia.
- Aprendés cómo se logra la “ilusión de espontaneidad”.
- Entendés cómo el sistema convierte emoción en estándar.
- Te adelantás al cliente y ves antes que él... cómo será su recuerdo.



### Conexión con MAGIC 5™:

- **Módulo 3:** observación de comportamientos que cuentan una historia.
- **Módulo 4 (introducción):** detección del sistema invisible que garantiza la coherencia.

## PM

### Exploración real + debriefs dentro del parque

**Actividad:** *Observación estratégica guiada +  
análisis grupal en campo*

**Horario:** 12:30 – 21:00 hrs

**Lugar:** Universal Studios – jornada completa

Con acceso prioritario a las principales atracciones, vivirás Universal como lo hace un visitante VIP. Pero no serás uno más. Estarás mirando como estratega.

Durante el resto del día, recorrerás zonas cuidadosamente seleccionadas con una bitácora simbólica, con espacios de pausa y debrief dentro del parque, para que el aprendizaje no se pierda en la adrenalina. ¿Qué comportamiento del equipo refuerza o erosiona la escena?

¿Qué detalles escenográficos generan una emoción?

¿Qué no se ve... pero se siente?

¿Qué hace que algo se repita bien, una y otra vez?

**Este día te enfrenta a una pregunta que sacude a cualquier líder:**

*¿En tu empresa el cliente recuerda la historia... o solo el trámite?*

# DÍA 3

## DISEÑA TU ESCENA Y PROYECTÁ LO QUE VIENE

Módulo 5: Cierre con Sello + Aplicación  
final del modelo MAGIC 5™

✨ **Propósito del día:** Conectar todo lo aprendido en un rediseño real de experiencia y cerrar el ciclo con intención estratégica. Se entrega una herramienta lista para aplicar y se culmina la transformación con una proyección hacia lo que viene. Este día no cierra una experiencia. Abre una nueva forma de diseñar.

## AM

### Diseño Final y Ritual de Graduación

**Actividad 1:** *Workshop: Microproyecto de Rediseño de Experiencia*

**Horario:** 8:30 AM – 12:30 AM

**Lugar:** Hotel sede – salón de estrategia

Aplicando todo lo vivido, cada participante integrará los cinco pilares de MAGIC 5™ en un microproyecto de rediseño real. El objetivo es construir una escena memorable para su empresa: simbólica, estructurada, emocionalmente coherente y operativamente posible.

- Escoge un punto de contacto de su empresa.
- Integra mapa del momento, emoción deseada, guion de comportamiento, sistema de soporte y ritual de cierre.
- Lo convierte en un prototipo presentable y listo para activar.



## PM

**Horario:** 16:30 PM – 17:30 PM

**Lugar:** Hotel – Graduación

Este momento no está diseñado para divertirnos. Está diseñado para **entrenar nuestra capacidad de leer el futuro desde el presente**, reinterpretando lo aprendido con mirada estratégica.

A través de una dinámica final experiencial, nos enfrentamos a una simulación de lo que representan las marcas más avanzadas en diseño de experiencias:

Cómo integran **tecnología y emoción sin fricción**.

Cómo el **storytelling se convierte en arquitectura de marca**.

Cómo el cliente es parte activa de un ritual que trasciende la transacción.

Aquí se activa una pregunta inevitable:

**¿Nuestra empresa tiene algo de esto en su ADN? ¿Está diseñada para emocionar, evolucionar y dejar huella?**

**Actividad 3:** *Cena de cierre*

*(Networking y proyección de comunidad)*



**MAGIC 5™**

# Beneficios Destacados

Más que un taller o una visita, **Customer Adventure** es una experiencia de rediseño estratégico que combina lo emocional, lo simbólico y lo accionable. Estos son los principales beneficios que vivirá cada participante.

**01**

## **Te conectas con líderes que diseñan, no quejosos del sistema**

El grupo no es genérico. Es una comunidad de empresarios y ejecutivos que comparten la intención de transformar, no de quejarse. Aprendés tanto de la metodología como de tus pares.

**02**

## **Aprendes haciendo, no escuchando**

Cada módulo se vive en acción: visitás espacios estratégicos, observás comportamientos reales, analizás sistemas invisibles y aplicás todo en tiempo real. El aprendizaje entra por los sentidos, no solo por las notas.

**03**

## **Accedes a entornos cerrados al público general**

El tour VIP y backstage en Universal te permite entrar donde otros no pueden. Es una mirada privilegiada a cómo operan, entrenan y escenifican las marcas más experienciales del mundo.

**04**

## **Te llevas un símbolo, no solo un diploma**

La graduación final no es un cierre administrativo. Es un ritual simbólico que te reconoce como diseñador de momentos. Te llevás una insignia, una declaración y un nuevo estándar interno.

**05**

## **Volvés con argumentos para influir dentro de tu empresa**

Vas a poder explicar con claridad cómo se estructura una experiencia emocional rentable. Con herramientas, visuales y lenguaje concreto para que tu equipo y directivos te escuchen.

# Inversión

**Customer Adventure – Bootcamp Ejecutivo 3½** ha sido diseñado como una experiencia transformadora para líderes reales. Por eso, su valor no se mide solo en horas de formación, sino en decisiones que podrás aplicar al volver.

## Opciones de inscripción:



**Ticket Individual**

**USD \$3,950.00**

**Incluye** habitación individual + experiencia completa

**Ticket Grupal**



**USD \$3,800.00** por persona

*Tarifa exclusiva para empresas o equipos de 3 o más personas.*

**Incluye** habitación individual para cada asistente.

### **Que incluye:**

- 4 noches de hotel.
- 4 desayunos.
- 3 almuerzos.
- 2 Cenas.
- Transporte interno.
- Entradas exclusivas a entrenamientos.

### **No incluye:**

- Boleto Aéreo.
- Transporte aeropuerto - hotel y viceversa.
- Valores por bebidas alcohólicas.
- Descuentos en atracciones.

### **Formas de pago:**

- Transferencia internacional a Docenti Inc. (USD)
- Tarjeta de crédito (vía enlace Stripe)
- Pagos parciales según cronograma acordado

 Si necesitas asistencia personalizada, escribinos a: [inscripciones@docenti.academy](mailto:inscripciones@docenti.academy)

### **Garantía de participación:**

- La inscripción se confirma únicamente al recibir el 100% del pago o primer cuota firmada.
- Las plazas son limitadas. Tu reserva es válida solo al momento de confirmación oficial.
- No se emiten enlaces de pago sin haber aceptado los términos del programa.



# Preguntas Frecuentes

## ¿Incluye los accesos a los parques y experiencias?

Sí. El valor total incluye entradas, tour VIP y acceso a las experiencias educativas en Universal Studios y EPIC Universe, según lo establecido en la agenda.

## ¿Qué cubre exactamente la inversión?

Incluye hospedaje individual, alimentación programada (4 desayunos, 3 almuerzos, 2 cenas ejecutivas), materiales, bitácora, acceso completo al programa, transporte interno y facilitación profesional durante toda la experiencia.

## ¿Qué no está incluido?

No incluye boletos aéreos hacia/desde Orlando, traslados al aeropuerto ni actividades turísticas por cuenta propia.

## ¿El programa es en español?

Sí. Todo el contenido, talleres y sesiones están en español. En las visitas externas, recibirás acompañamiento en español con interpretación si aplica.

## ¿Puedo pagar en cuotas?

Sí. Podés dividir el pago en partes iguales. La inscripción solo se confirma si cumplís con el primer pago y firmás los términos del programa.

## ¿Recibo un certificado?

Sí. Al completar el programa y presentar tu microproyecto, recibirás una **insignia simbólica y certificado oficial** como *Strategic Experience Designer – MAGIC 5™ Certified + Marcas Sponsors Vinculadas*.

## ¿Puedo llevar acompañante?

El programa es exclusivo para inscritos. Sin embargo, si necesitás coordinar alojamiento conjunto con acompañante, consultá directamente con el equipo organizador.



# Términos y Condiciones

- 1. Aceptación de los términos:** Al completar el formulario de inscripción y realizar el primer pago, el participante acepta íntegramente los términos del programa.
- 2. Inscripción y datos:** Es responsabilidad del participante brindar información verídica, actualizada y completa en el formulario de inscripción.
- 3. Política de cancelación y reembolsos:** Cancelación con más de 30 días de anticipación: penalidad de \$1,500 USD
- 4. Cancelaciones posteriores al cierre de inscripción:** no aplica reembolso. Inscripciones con pagos en cuotas deben estar completamente liquidadas antes del evento.
- 5. Modificaciones por fuerza mayor:** Docenti Inc. se reserva el derecho de reprogramar fechas o contenido en caso de causas mayores (climáticas, sanitarias, logísticas). No se hace responsable de gastos de boletos aéreos ni reservas externas.
- 6. Seguridad y confidencialidad:** Todos los datos proporcionados serán tratados bajo confidencialidad y no se compartirán con terceros.
- 7. Aceptación digital:** La aceptación vía formulario digital y firma electrónica tendrá la misma validez legal que una firma manuscrita.

# BOOTCAMP EJECUTIVO

Esta es la primera llamada

