



Tendencias Experiencia de cliente para 2020

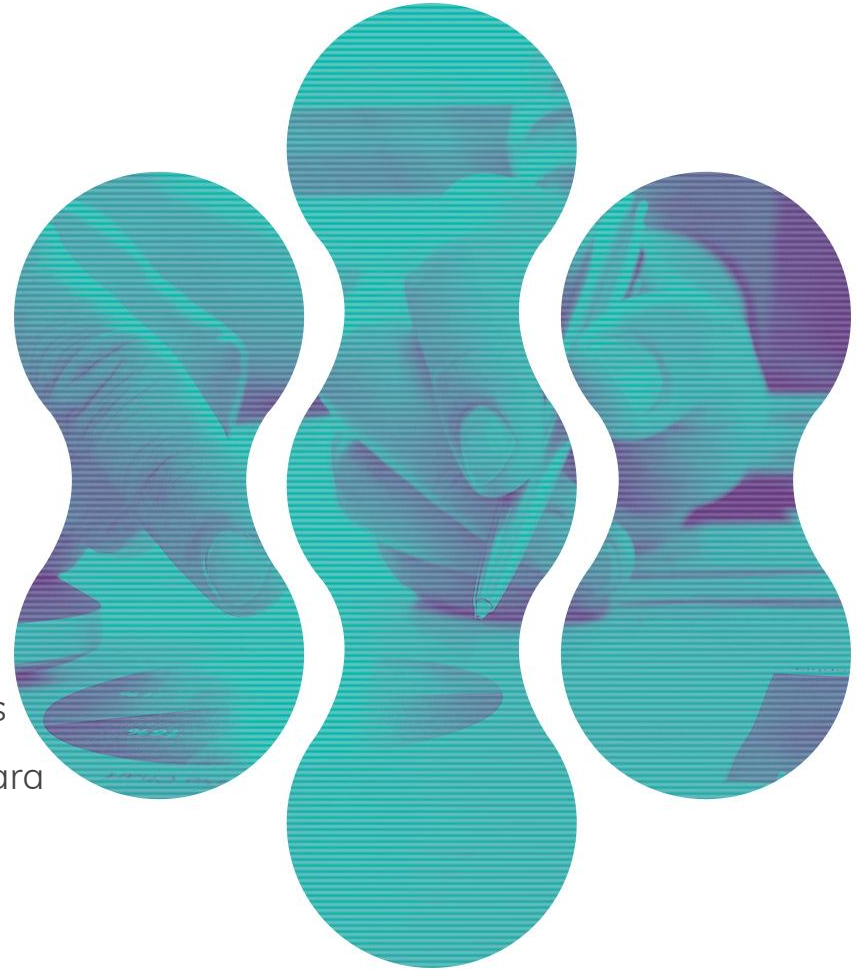


Émerson Gutiérrez Guerrero



Agenda

1. Presentación
2. ¿Qué es Experiencia de Cliente?
3. ¿Por qué es importante?
4. Diferencias entre Experiencia de cliente y otras disciplinas centradas en las personas
5. Tendencias de la experiencia de clientes para 2020





Presentación

1





— .
**¿Qué es
Experiencia
de cliente?**



Definición de Experiencia de cliente

Es la percepción que tiene un cliente de una compañía, a partir de **todas** las interacciones que tienen durante el ciclo de vida de su relación.



¿Qué es la percepción?

Definición de Experiencia de Cliente

Es la idea o conocimiento de una cosa por medio de los sentidos.



¿Cómo se genera la percepción?

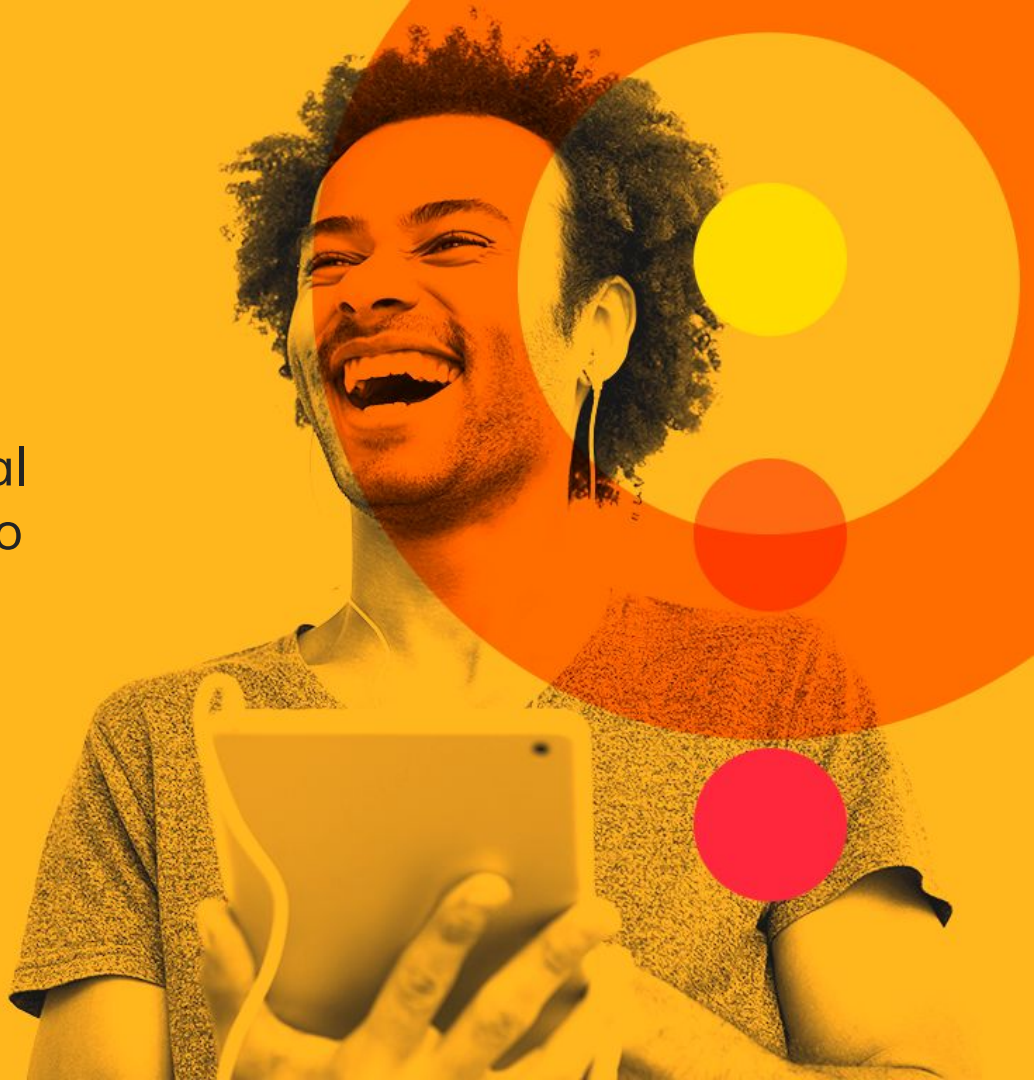
Definición de Experiencia de Cliente

Expectativas vs Vivencias



Sabemos que hemos creado una buena experiencia cuando se genera una vinculación emocional en el cliente, porque recibe mucho más de lo que esperaba superando sus expectativas.

Shep Hyken



— —

¿Por qué es importante la experiencia de cliente?

3



- Es un factor de diferenciación
- Potencializa uno de los medios de difusión más potentes: el voz a voz
- Aumenta la cantidad de clientes y la referenciación
- Brinda la posibilidad de mantener precios con márgenes de ganancia más altos



—.

Diferencias entre Experiencia de Cliente y otras disciplinas centradas en las personas

4



Disciplinas centradas en las personas

CX

Experiencia de cliente

Es la percepción que tiene un cliente de una compañía, a partir de todas las interacciones que tiene durante el ciclo de vida de su relación.

UX

Experiencia de Usuario

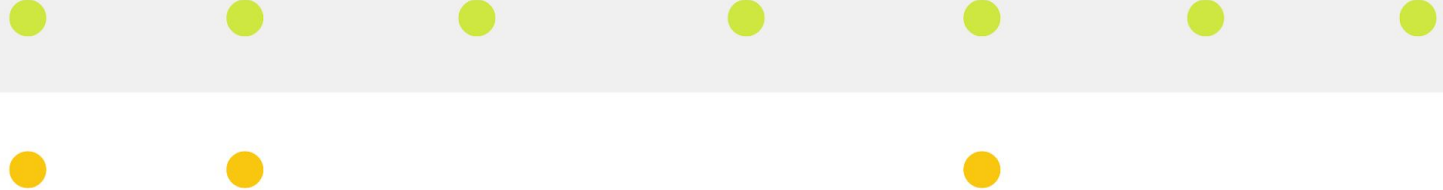
Son los sentimientos y emociones que se generan antes, durante o después de interactuar con un producto o servicio.

SD

Diseño de Servicios

Es el proceso mediante el cual se crean experiencias de servicio óptimas con una visión holística tomando en cuenta a todos los actores relacionados (internos y externos), sus interacciones, infraestructura, material de apoyo y talento humano.

Disciplinas centradas en las personas



Evalúa, mide, cambia y optimiza cada una de las interacciones para mejorar la percepción de un usuario frente a la marca

—• Tendencias

5



1

La Experiencia de Cliente es el nuevo producto

Casi cualquier mejora hecha a un producto puede ser fácilmente copiada por la competencia y diferenciarse por un precio mucho menor, no siempre lleva a buenos finales.

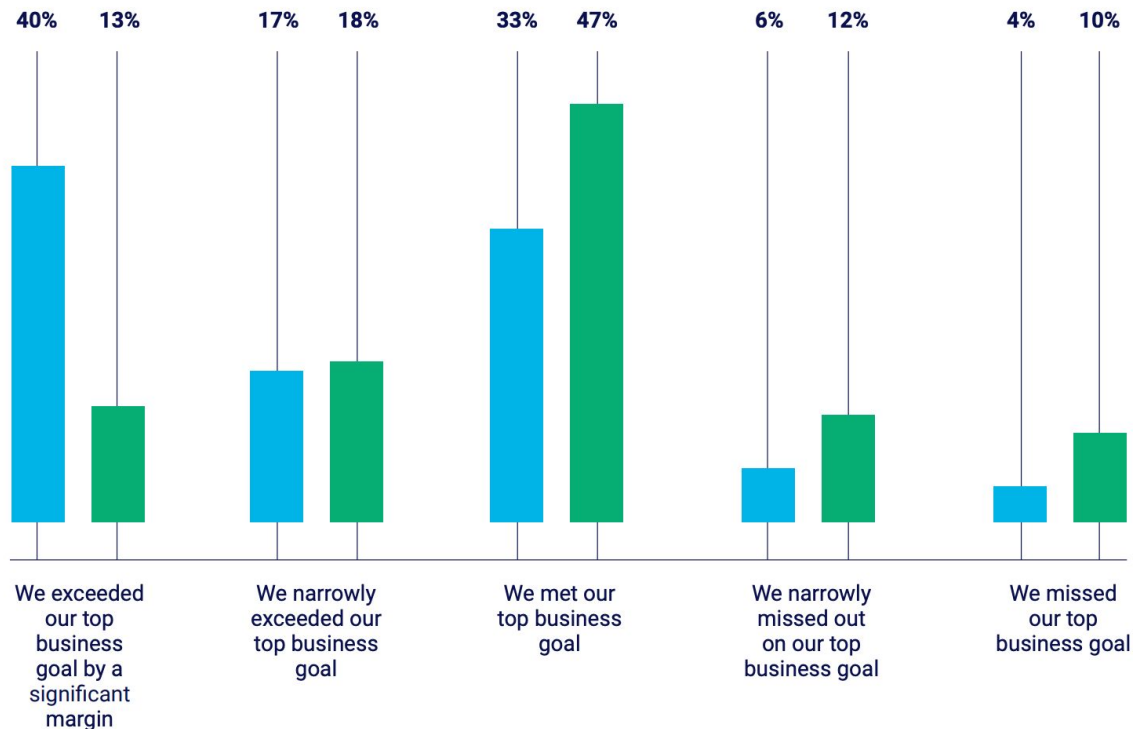
La Experiencia de Cliente es el nuevo producto

Figure 1

Thinking about the past year's performance (i.e. 2019), which statement best describes how your department performed against its top business goal?

CX Leaders
Mainstream

Respondents: 5,315



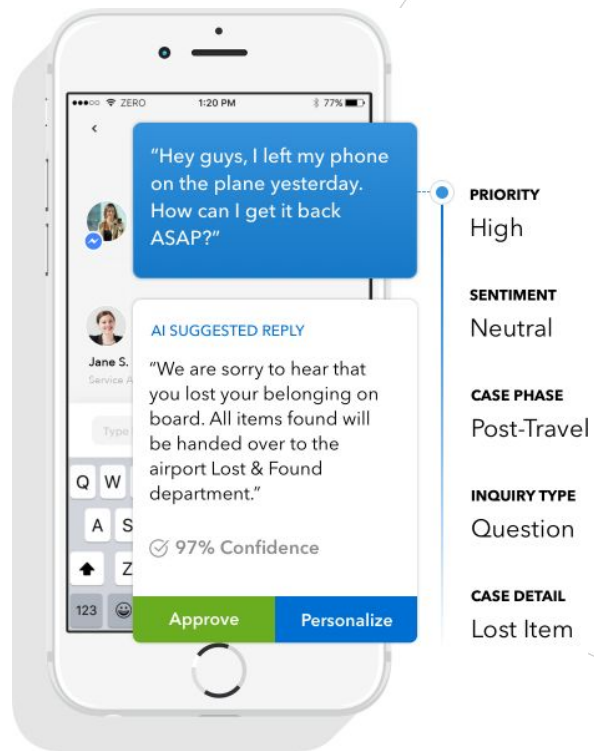
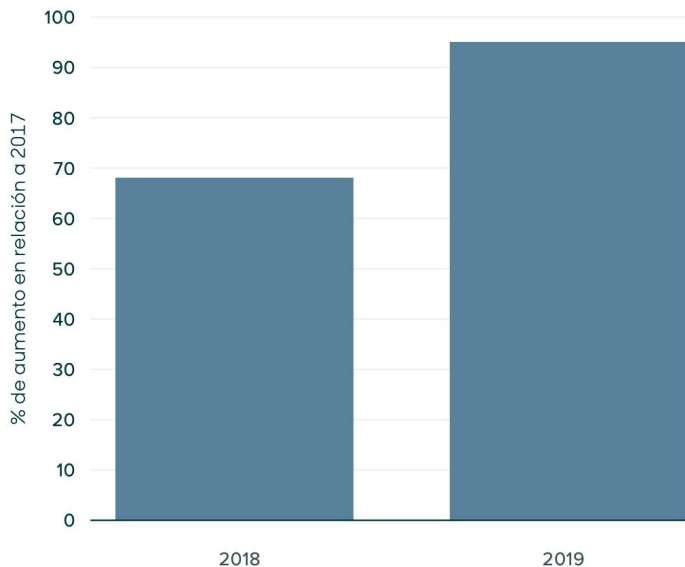
2

La comunicación en lenguaje natural mejorará aún más la flexibilidad de la IA

La AI para quedarse, pero tienen mucho camino por mejorar...

La comunicación en lenguaje natural mejorará aún más la flexibilidad de la IA

Uso de Answer Bot con IA a lo largo del tiempo



<https://www.destinationcrm.com/PDF/32f41347-fd5f-4215-a95f-b99402aad17d.pdf>

<https://www.digitalgenius.com/bringing-travel-transport-hospitality-into-a-new-age/>

3 **Las grandes empresas comenzarán a adoptar culturas centradas en los clientes**

Cuando todas las áreas trabajen codo a codo para encontrar las mejores estrategias para solucionar los problemas de los clientes y mejorar su experiencia, podremos decir que comenzamos a cambiar la cultura de una empresa.

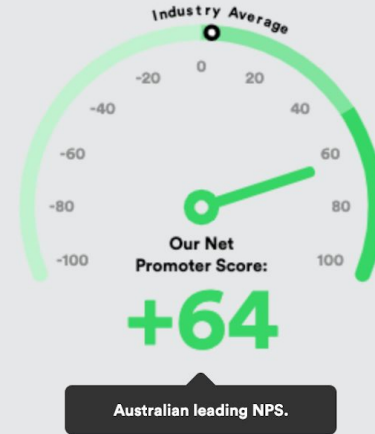
Las grandes empresas comenzará a adoptar culturas centradas en los clientes



Our customers are happier. It's true. How do we know this?

Well, they don't just tell us, they tell everybody else - which is why we have an Australian-leading Net Promoter Score. Our customers are significantly more likely to recommend Macquarie Telecom than any other Telco in Australia. Our score is displayed live, in real time, on this website and across our offices. We live and breathe what our customers say about us, and here is the proof.

[Learn more](#)



4 Conocer el nivel de madurez de la Experiencia de Cliente en cada empresa será relevante

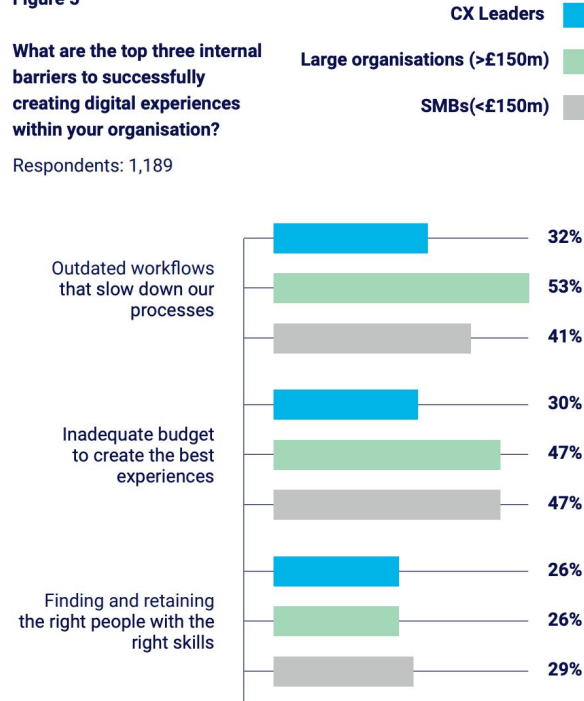
Ya está claro la importancia de la experiencia de cliente en las empresas, pero ahora: ¿por donde empiezo? ¿Qué necesito? ¿Qué priorizo? ¿Hacia dónde voy?

Conocer el de madurez de la Experiencia de Cliente en cada empresa será relevante

Figure 5

What are the top three internal barriers to successfully creating digital experiences within your organisation?

Respondents: 1,189



5

Generación de roles en Experiencia de Cliente

Comenzaremos a escuchar los roles de Experiencia de cliente con diferentes apellidos.

6 **Las tecnologías de voz tendrán un papel relevante en las estrategias de Experiencia de Cliente**

Desde la aparición de Siri y Alexa, las tecnologías de voz se han abierto un gran camino entre la Experiencia de Cliente.



Gracias

Émerson Gutiérrez

Líder UX

emerson.gutierrez@pragma.com.co

