



Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

Experiencias
que marcan



La inversión en CX se traduce en crecimiento

Las empresas con mejor CX crecen más porque tienen...

Más recomendación

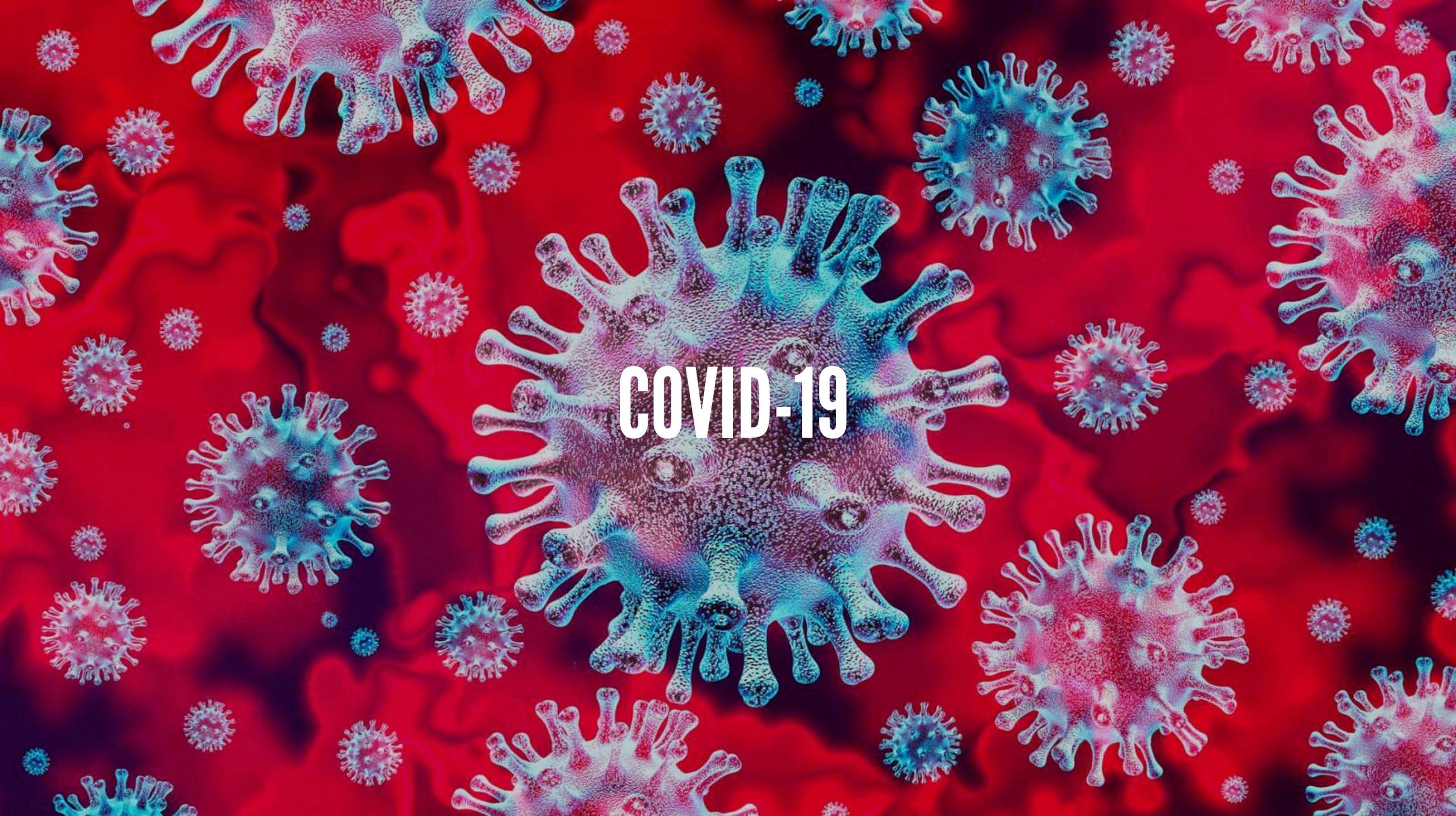
62%
de los compradores dicen que su entorno es su principal fuente de información para comprar

Más share of wallet

Los clientes con mejor experiencia gastan
2-3
veces más

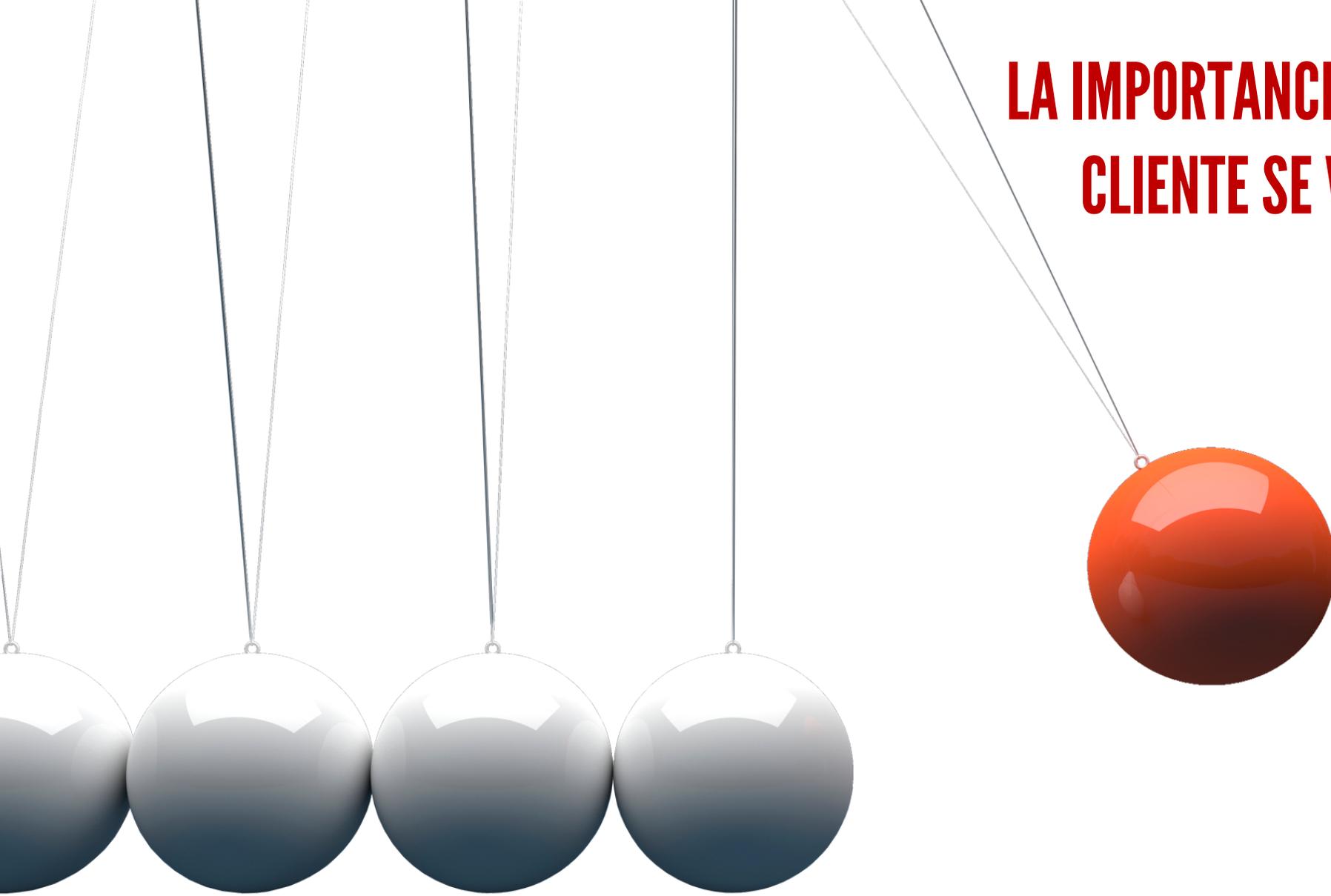
Menos abandono

Intención de abandono
3 %
con buena experiencia
37 %
con mala experiencia

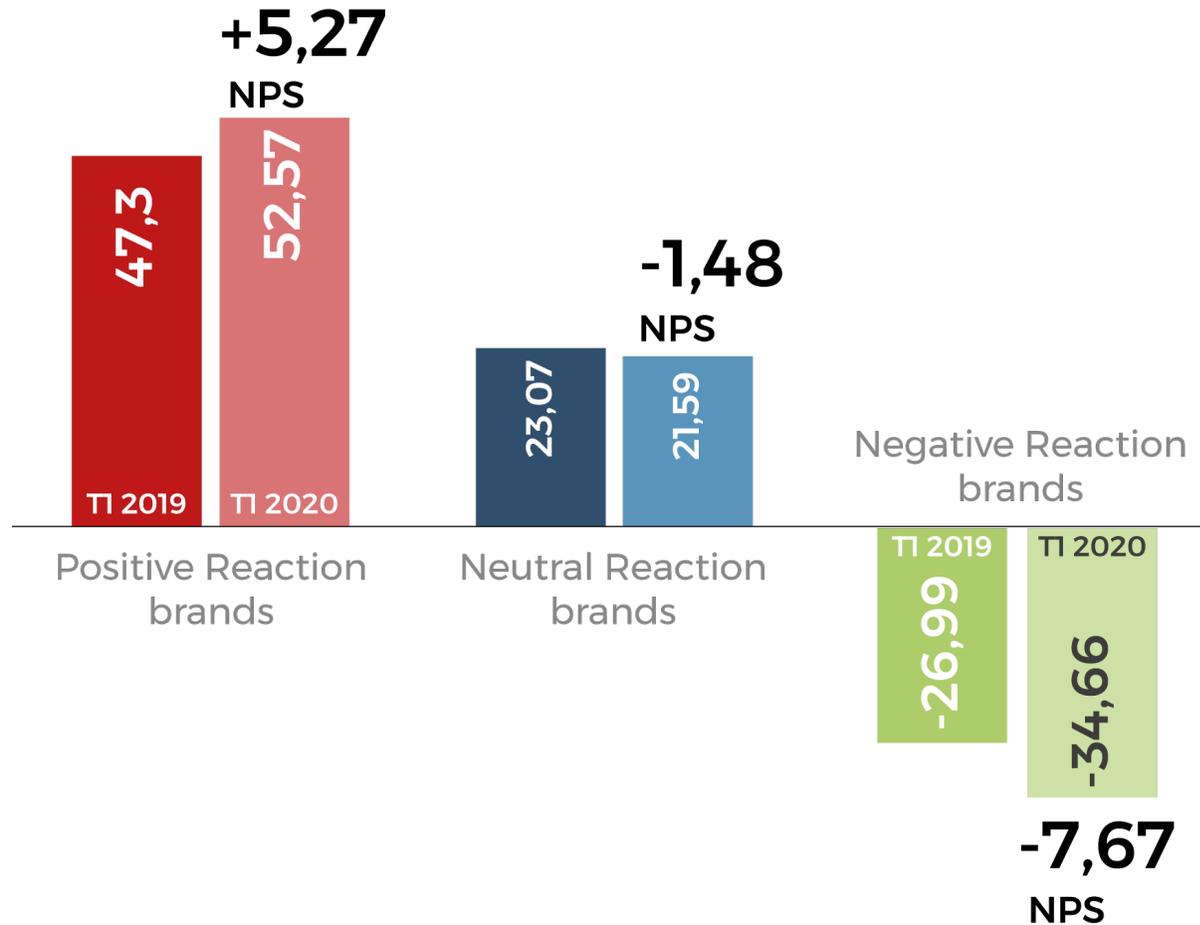


COVID-19

**LA IMPORTANCIA DE LA EXPERIENCIA DE
CLIENTE SE VUELVE A ACELERAR CON
UNA NUEVA CRISIS**

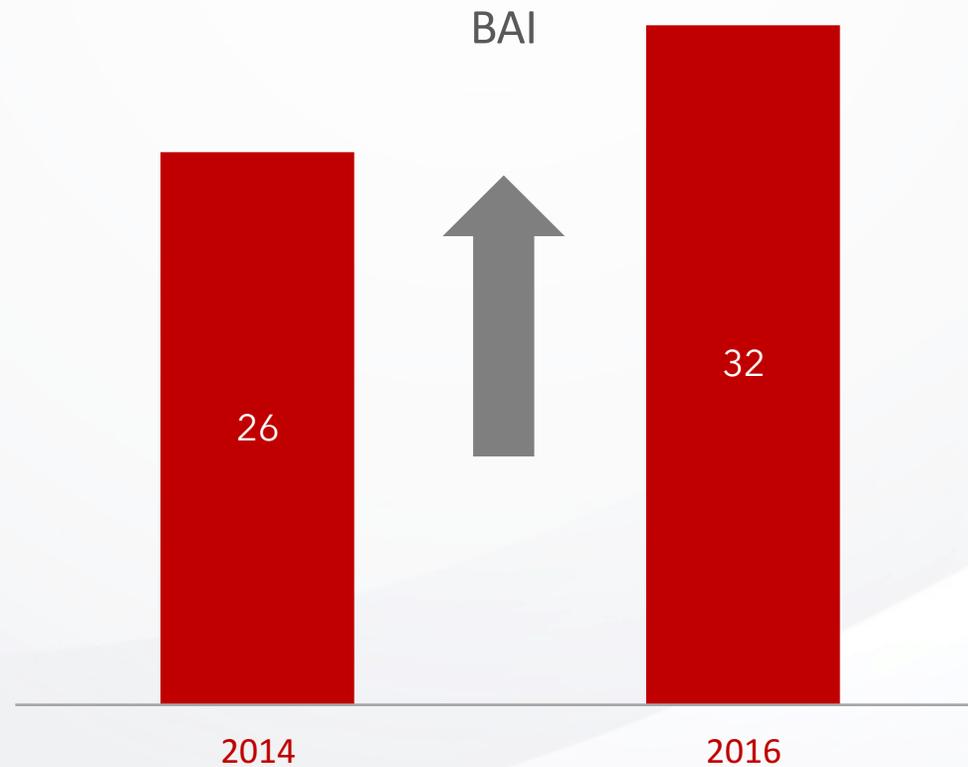


Impacto de la Experiencia de Cliente



**La Experiencia de Cliente
polariza las marcas y se vuelve
el elemento diferencial**

DEC como facilitador del crecimiento en CX



El lanzamiento de DEC canalizó una importante demanda de mejora en CX en España

DEC , un caso de éxito

2014

29 socios



ALSA



endesa



MetLife



OPTICALJA



DEC , un caso de éxito

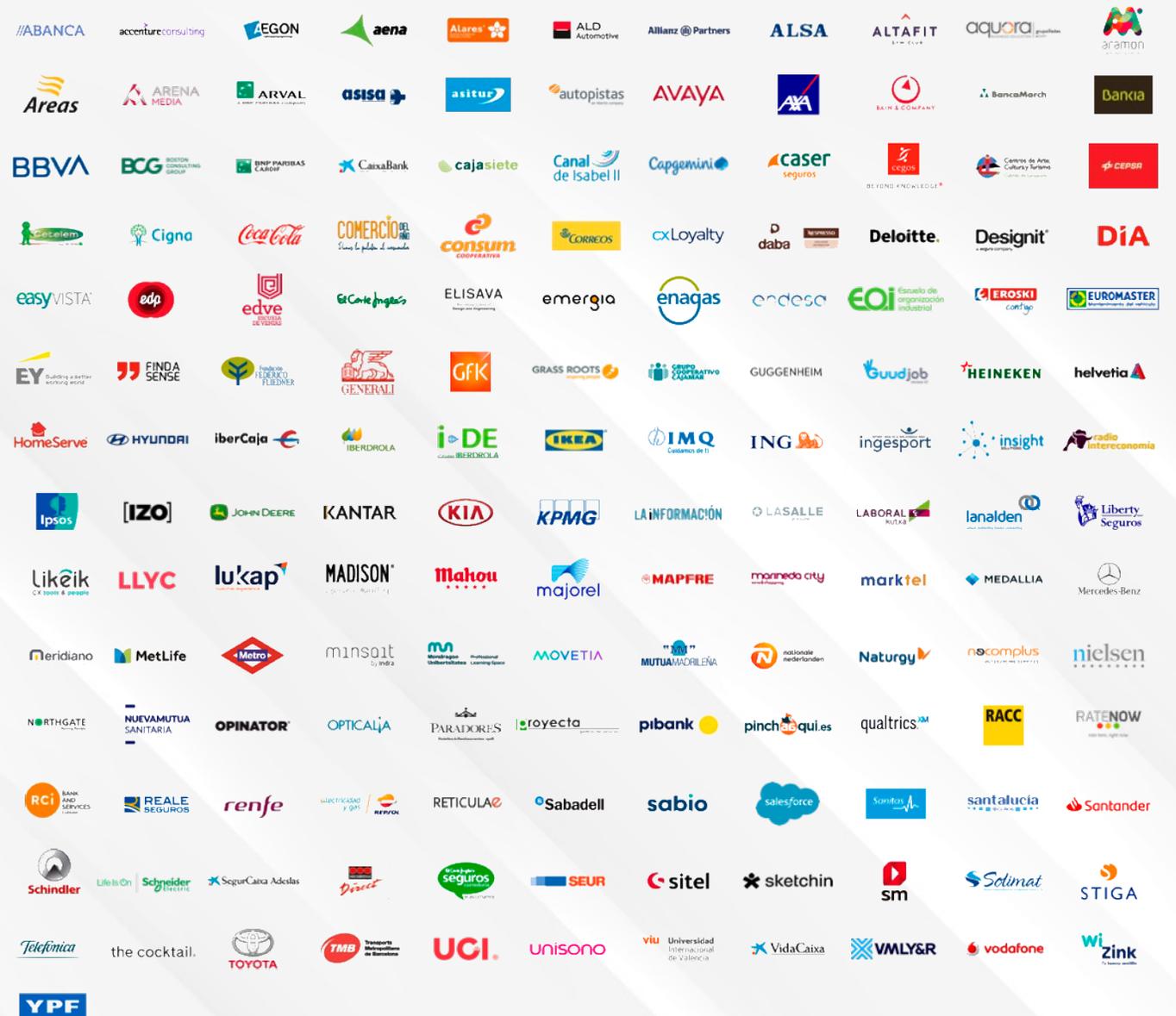
2020

+ 155 socios corporativos

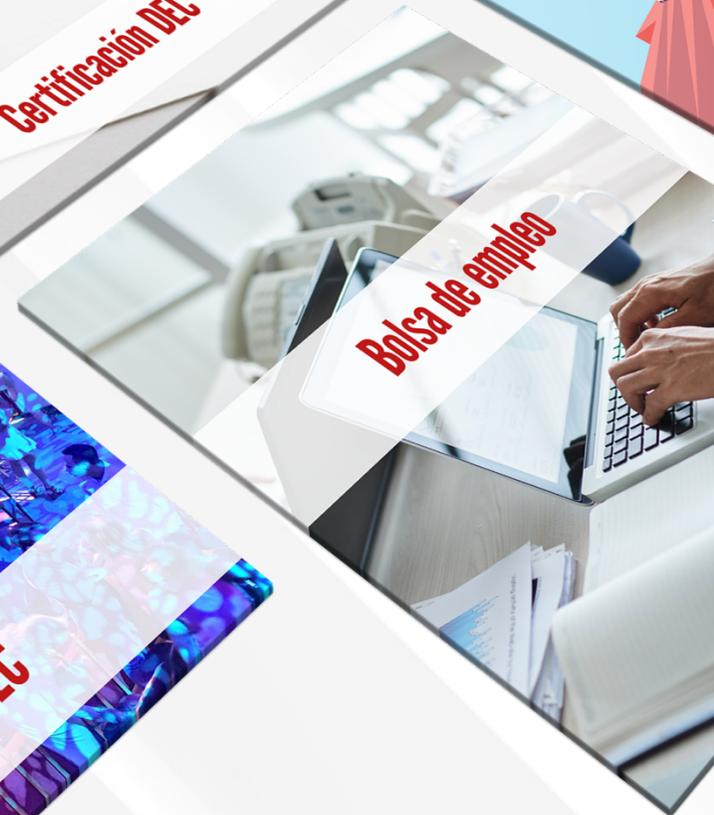
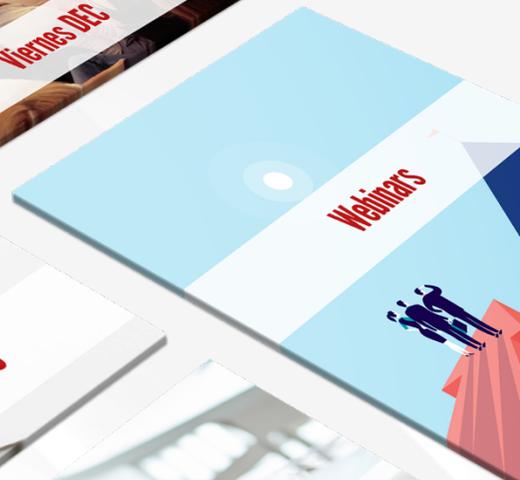
+ 1000 miembros

+ 300 profesionales certificados

+ 100 publicaciones



DEC aporta valor





YOU
ARE
YOUR
OWN
LIMIT

00:00