



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

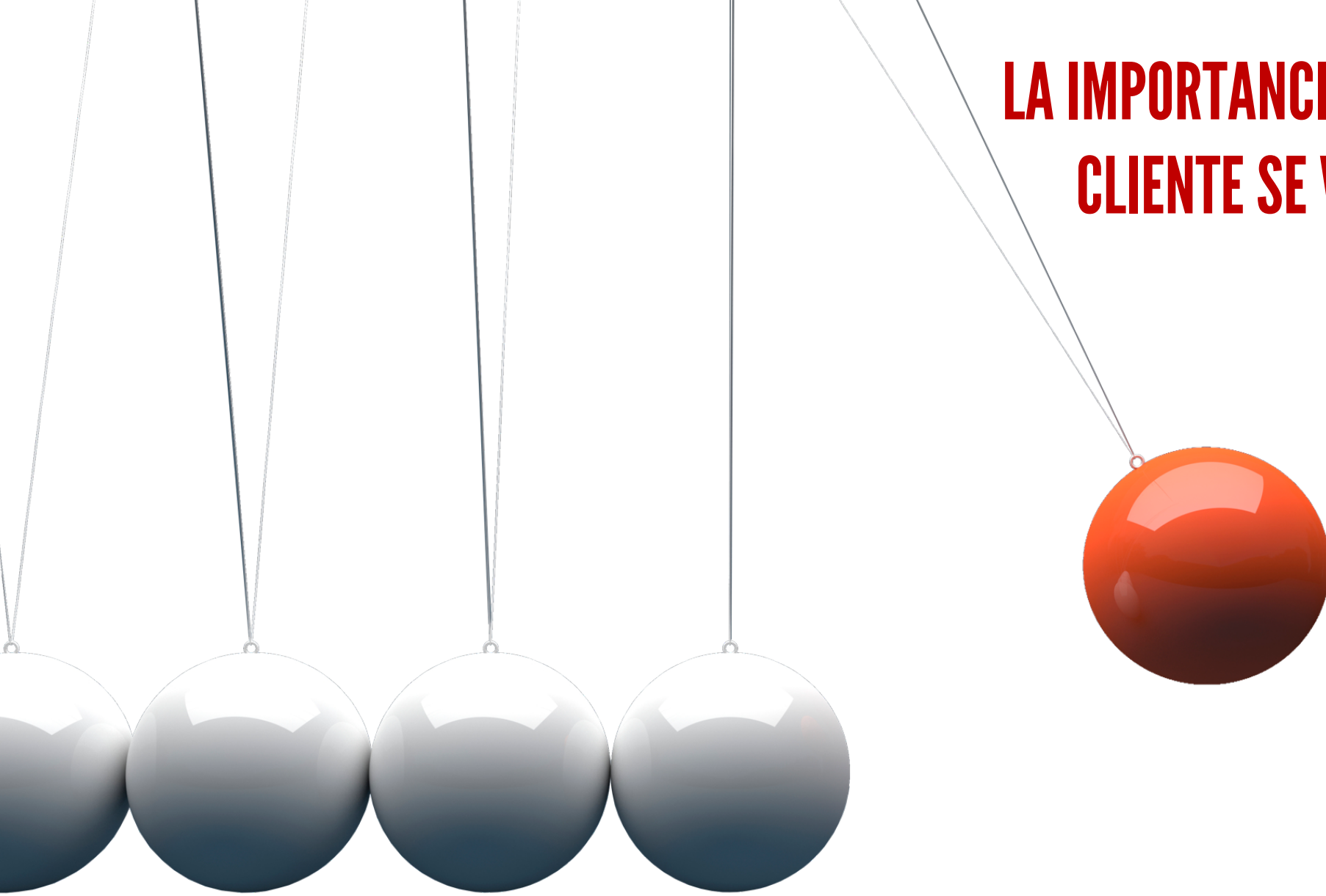
## Menos abandono

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

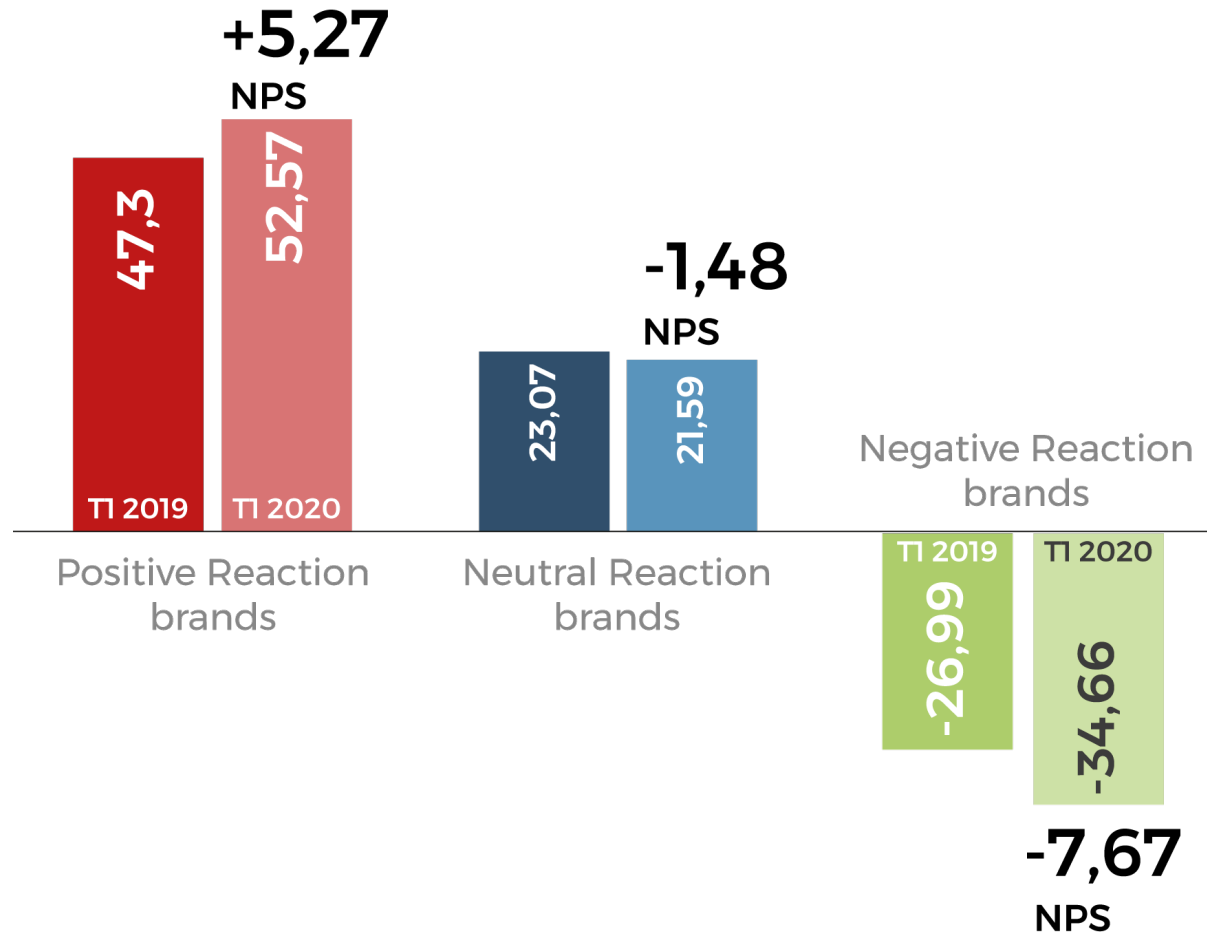


**COVID-19**

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

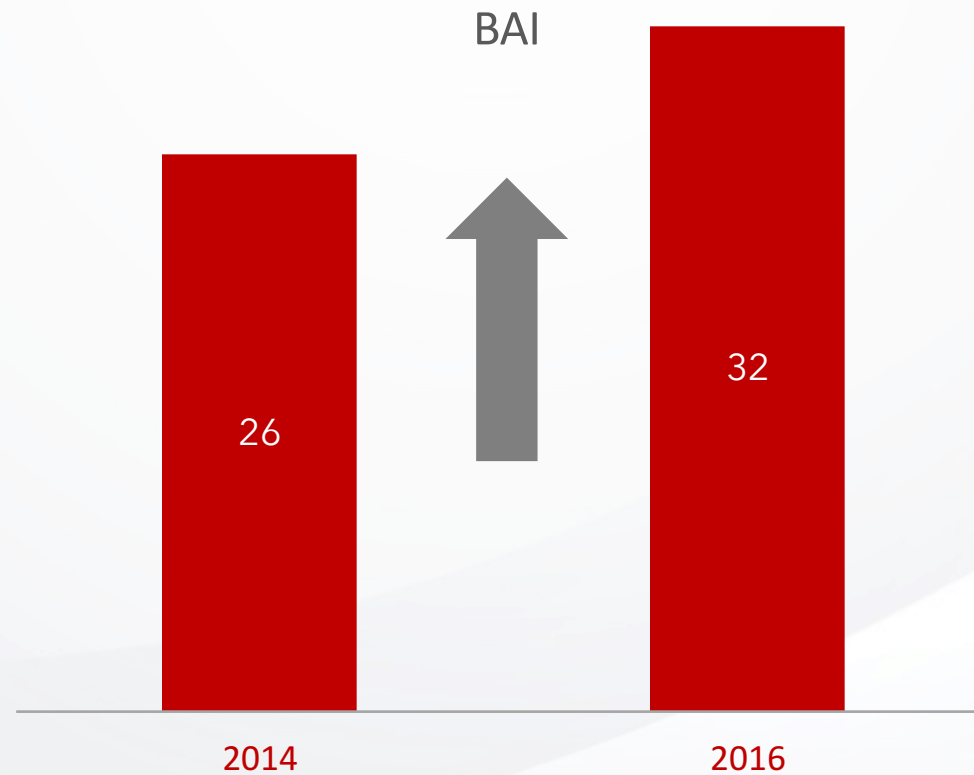


# Impacto de la Experiencia de Cliente



**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

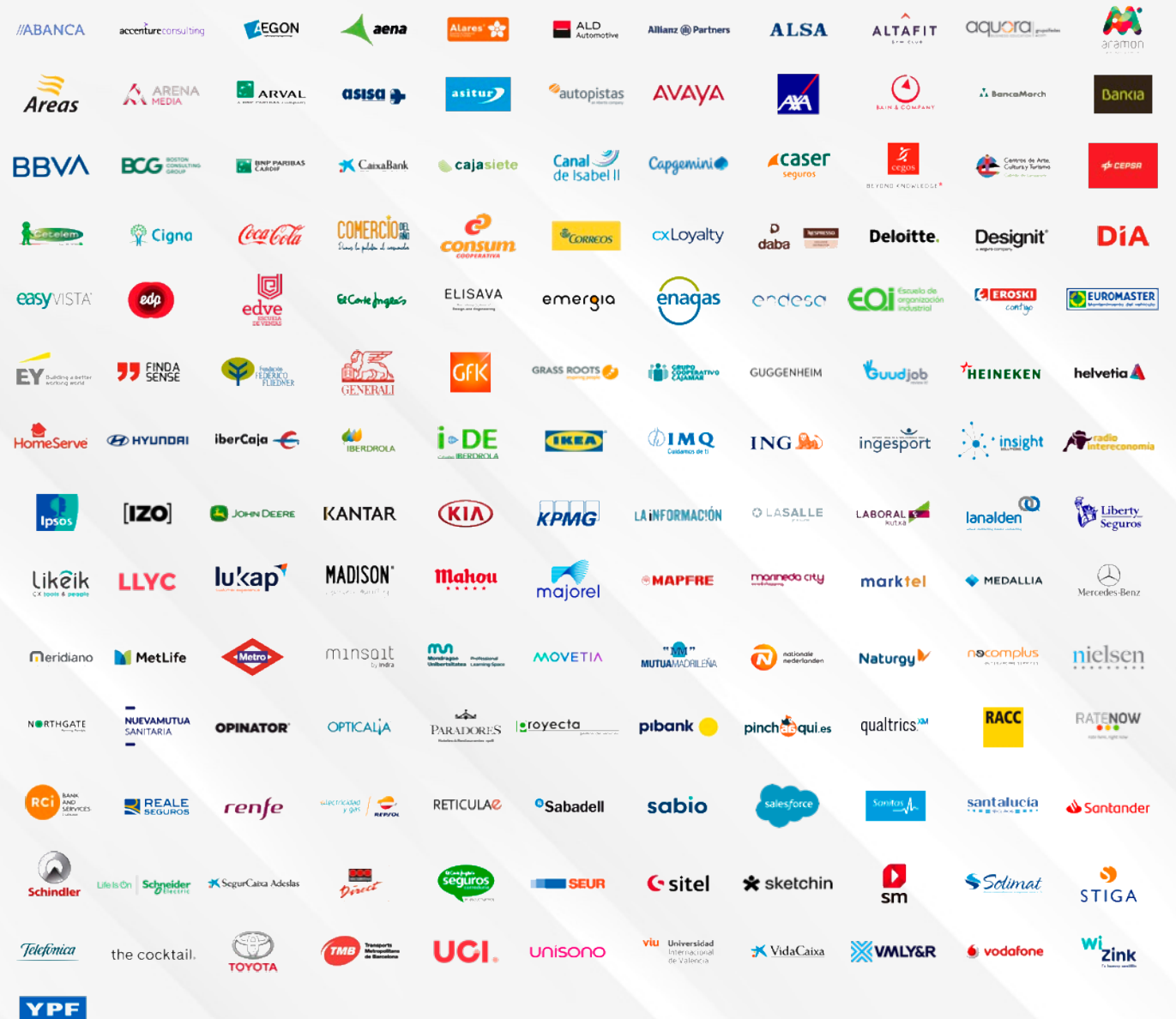
2020

+ 155 socios corporativos

+ 1000 miembros

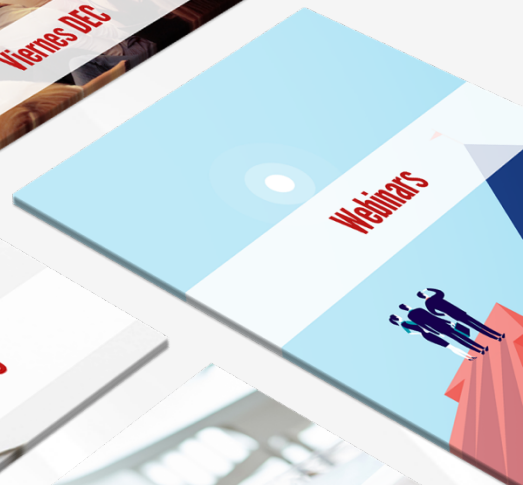
+ 300 profesionales certificados

+ 100 publicaciones





# DEC aporta valor





YOU  
ARE  
YOUR  
OWN  
LIMIT

**00:00**