



Asociación para el  
Desarrollo de la  
Experiencia de Cliente

# Impulso Organizativo, La Experiencia de Cliente como motor de desarrollo

Nicolás Bunster A.  
Gerente de Planificación y Desarrollo  
Centro Norte



Viernes DEC Julio 2020





- **Posicionar el área de experiencia a nivel estratégico en la compañía, asignar recursos humanos y económicos**

***Impulso***

*Fuerza que hace moverse a un cuerpo*

*Acción y efecto de impulsar*

# ***Impulsar***

*Dar empuje para producir movimiento*



# Impulso Organizativo

Esta "i", que debe servir para **orientar y focalizar todas las acciones hacia el cliente**, necesita desarrollar en paralelo **4 líneas de trabajo**:

- **Liderar desde el Comité de Dirección la Experiencia de Cliente.**
- **Posicionar esta función a nivel estratégico, en la Organización.**
- **Asignar recursos y asegurar la transversalidad.**
- **Impulsar los foros necesarios para tomar decisiones a nivel táctico y estratégico.**



**La Experiencia de  
Cliente ...**

**no es un programa  
de fidelización**

**no es invertir más  
en atención a  
cliente**

**... es que toda la  
compañía actúe!**



**No involucres solo  
a Marketing o  
Servicio al Cliente;  
al área Legal o  
Finanzas ...**



**...TODA la organización  
influye en la Experiencia**

# 49%

- De la cultura de una organización viene definida por el máximo responsable de la misma

# 18%

- De las empresas consigue que la EC derive de su estrategia de marca, algo fundamental para lograr una Experiencia única y rentable.

# 51%

- Del cambio en la cultura en la orientación al cliente es responsabilidad de todas las personas que forman parte de la organización

# 55%

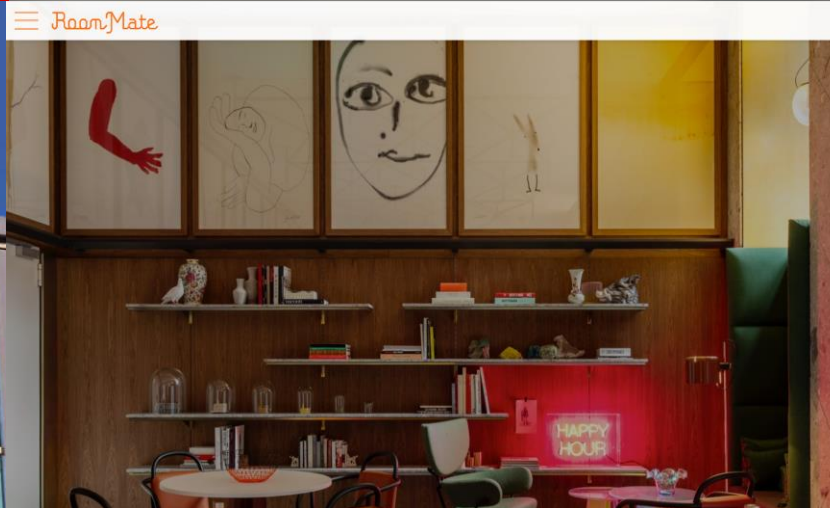
- No tienen un presupuesto asignado a impulsar iniciativas de alto impacto en EC





- **Silla Vacía**

**En todas sus reuniones, haciendo referencia al consumidor. Así, tiene en mente quien es el receptor último de todas sus acciones**



- **Personalizar la experiencia**

**Conocer en detalle al cliente**  
*"Es tan sencillo como, si sabemos que un señor sale a correr y le gusta, le podremos dejar una camiseta con una cerveza"*

**DEC**

**gtd**



- **Gerente de Turno**

**Para segmentos Corporaciones y Empresas escalamiento directo de clientes a Gerentes de la Organización.**



✓ Impulso permanente desde la Alta Dirección



✓ Debe haber un contacto directo y fluido entre la Dirección de EC, y los distintos Departamentos



✓ La EC no es solo trabajo del CEO. Hay que formar equipo, a través de las diferentes áreas de la organización (RRHH, Marketing, Comercial, Tecnología, Operaciones, etc)



✓ La mejora global de la Experiencia de Cliente debe estar entre las 3 prioridades estratégicas de la organización.



✓ Es clave buscar la agilidad en la implementación de las mejoras, impulsando pilotos mediante el testeo y el feedback de los clientes

**#TodosSomosExperiencia**



Asociación para el  
Desarrollo de la  
Experiencia de Cliente

**Gracias**

