

DEECI

Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

I de INTERACCIÓN

PAULA RAMONEDA FIGUEROA

Universidad de los Andes

23 octubre 2020

La Onda del Cliente

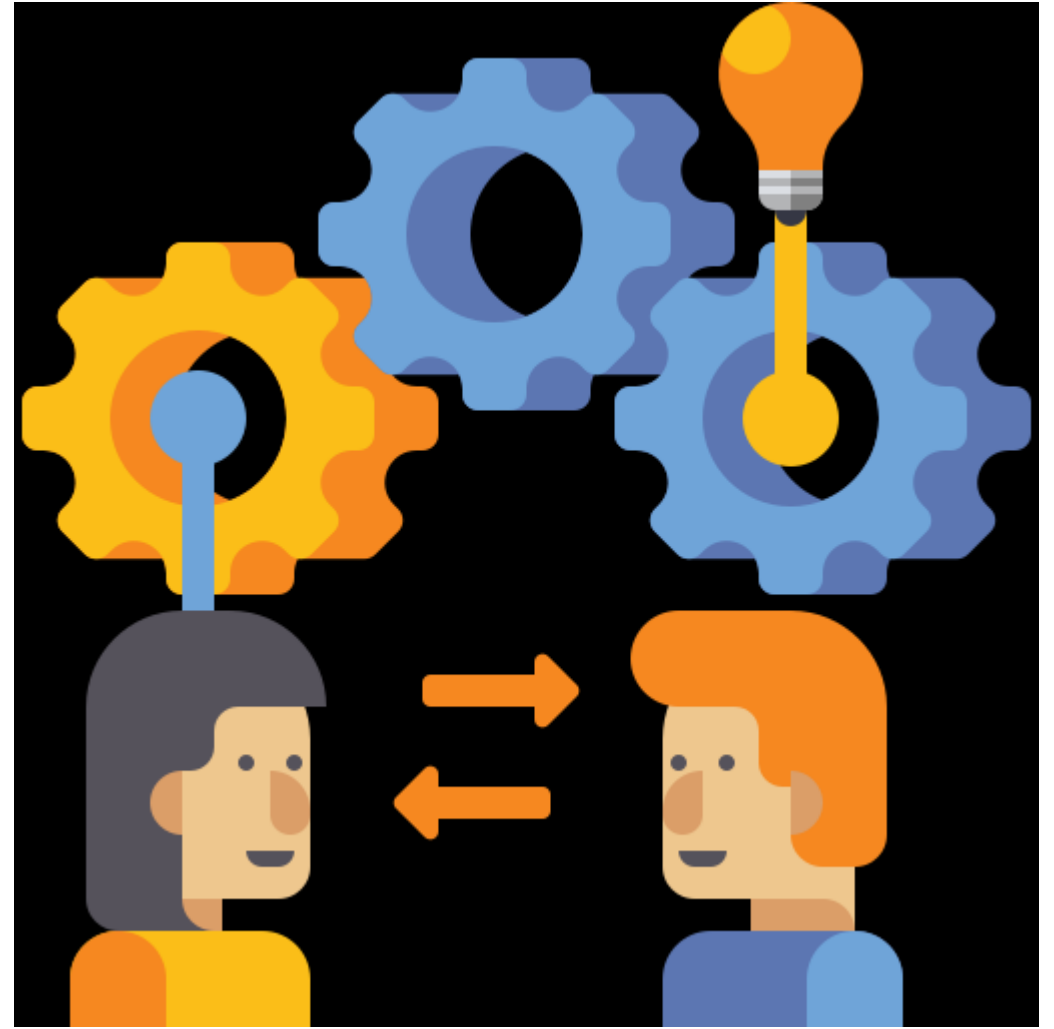
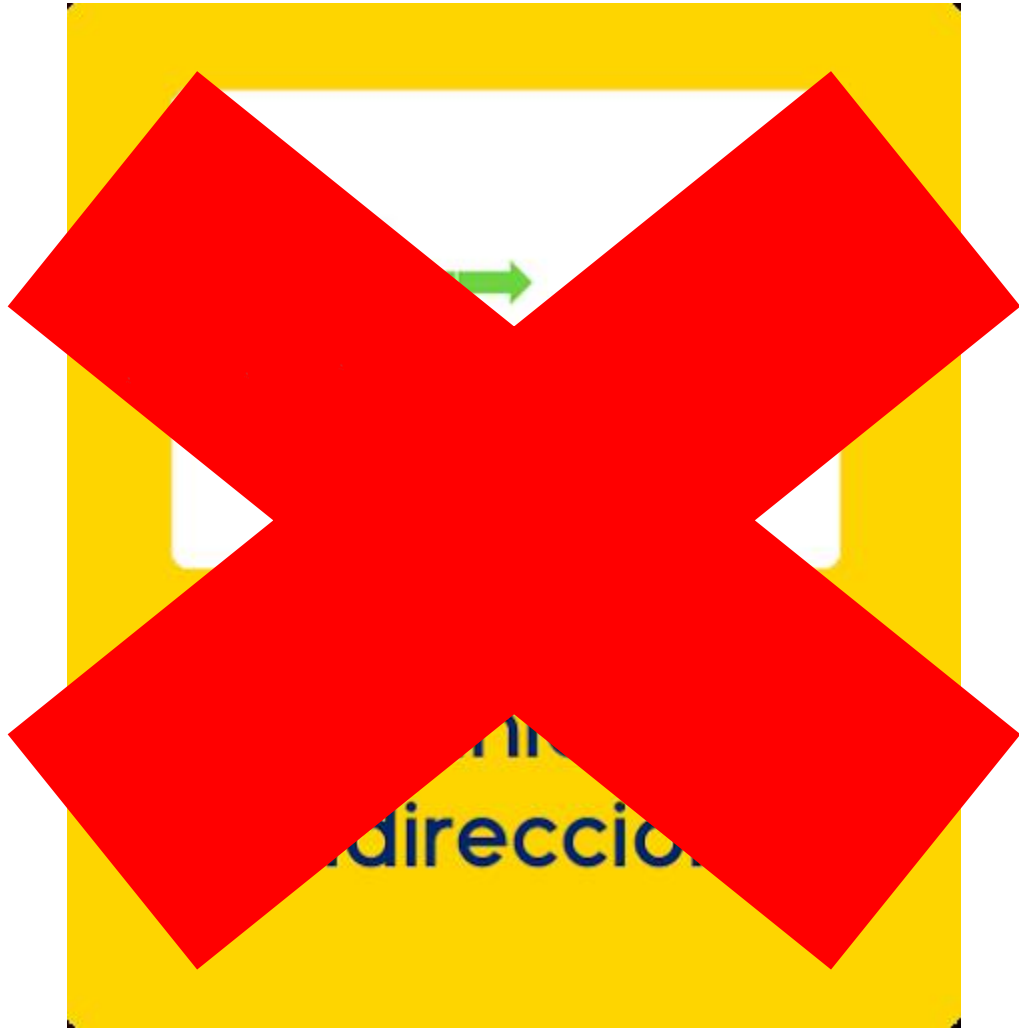




DIFERENCIACIÓN



INTERACCIÓN





INTERACCIONES



VINCULACIÓN FIDELIDAD

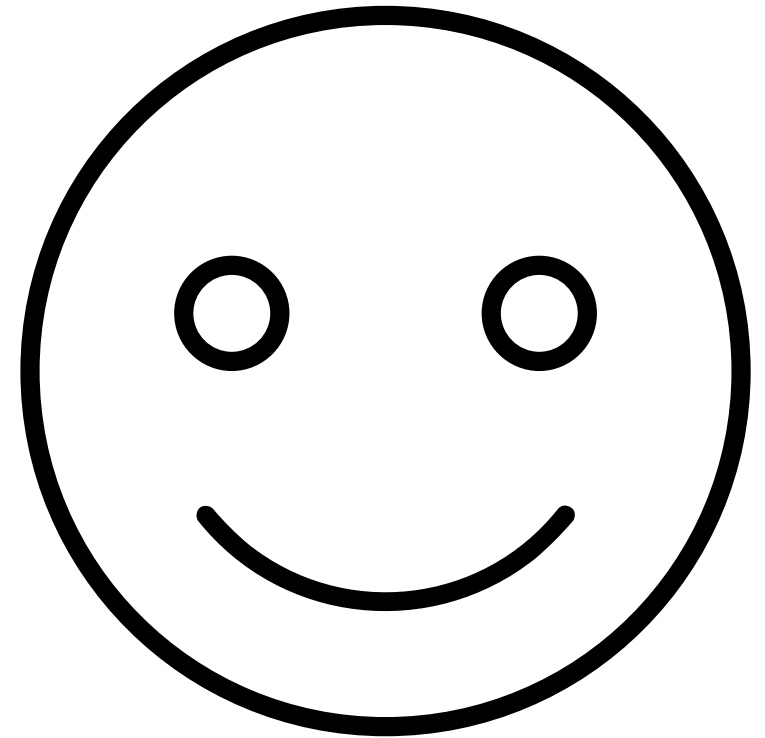
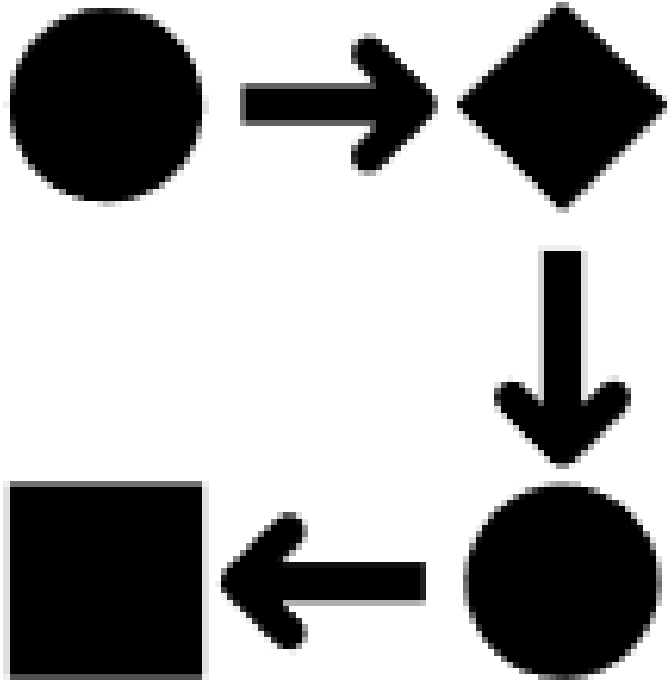


PALANCAS

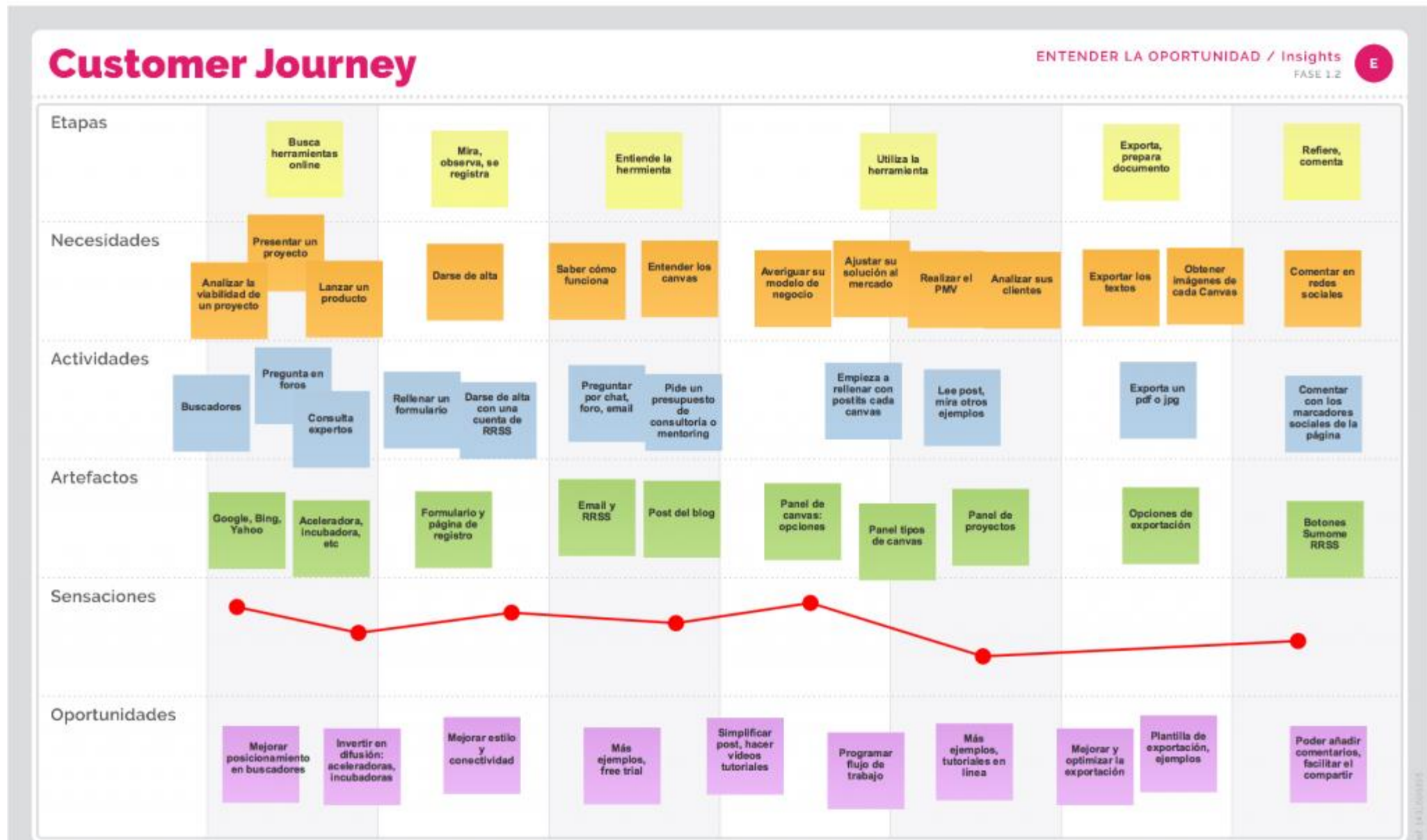


1. CUSTOMER JOURNEY
2. CONSISTENCIA EN LOS DIFERENTES CANALES
3. DISEÑAR Y VALIDAR CON EL CLIENTE
4. VISIÓN ÚNICA
5. EMPODERAMIENTO DE LOS COLABORADORES
6. SIMPLIFICACIÓN DE ESTÁNDARES

CUSTOMER JOURNEY



CUSTOMER JOURNEY



CONSISTENCIA EN LOS DIFERENTES CANALES

Qué esperan los clientes:

- Consistencia en propuesta de valor
- Integración de canales y experiencia de marca
- Datos consolidados



CONSISTENCIA EN LOS DIFERENTES CANALES

Cómo se logra:

- Crear y mantener perfiles de clientes
- Personalización en las interacciones
- Adecuación del mensaje



CONSISTENCIA
EN LOS
DIFERENTES
CANALES



DISEÑAR Y VALIDAR CON EL CLIENTE



DISEÑAR Y VALIDAR CON EL CLIENTE

CARACTERÍSTICAS:

- Fuente de ideas
- Conocimiento del mercado
- Satisfacción a un cliente exigente
- Posición de liderazgo



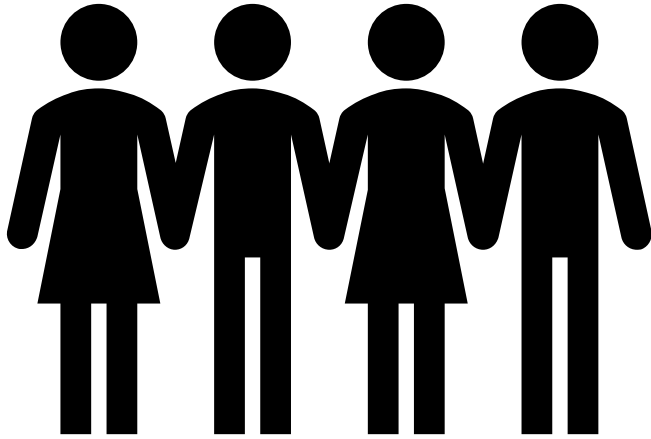
VISIÓN ÚNICA

Información de todos los puntos de contacto y canales

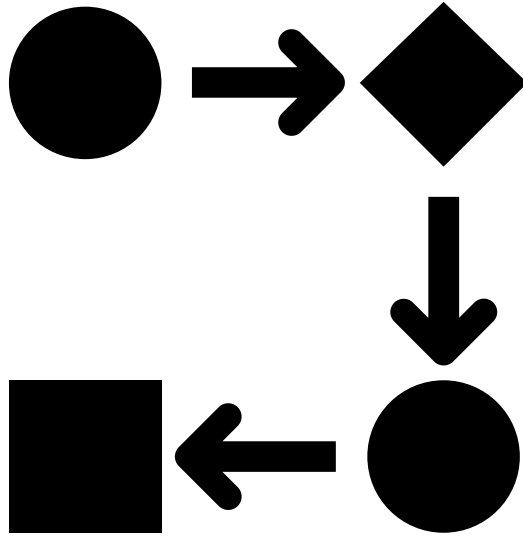
Conocimiento profundo del cliente

Compartir información

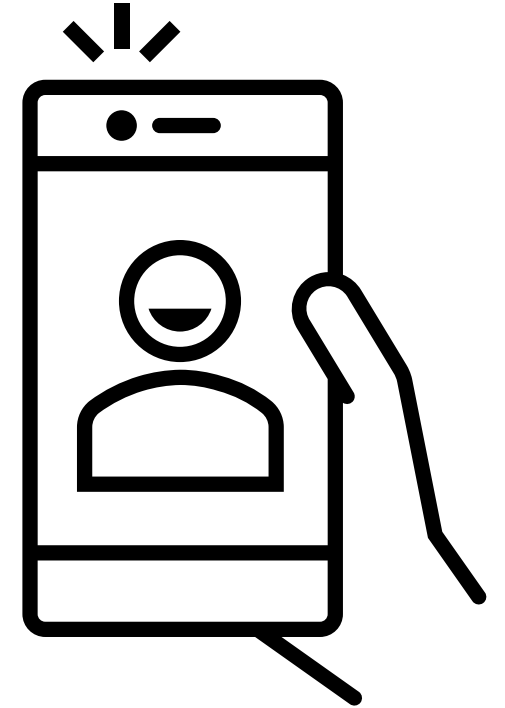
Programa de la voz del cliente



PERSONAS



PROCESOS



SISTEMAS Y
TECNOLOGIA

VISIÓN ÚNICA

EMPODERAMIENTO
DE LOS
COLABORADORES

LAS PERSONAS: factor clave para
una experiencia diferente

Decisiones basadas en la cultura de
Experiencia de Cliente

Impulsado desde la alta dirección

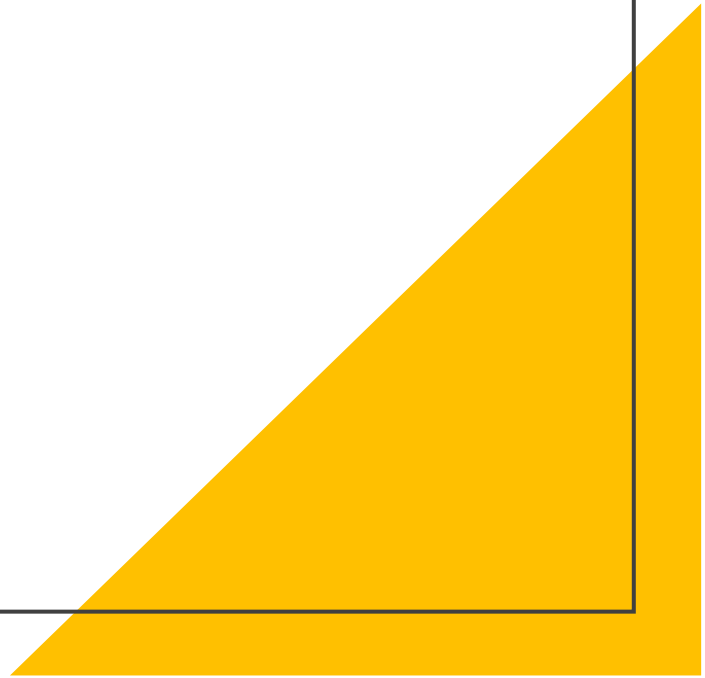
SIMPLIFICACIÓN DE ESTÁNDARES

Cambio de paradigma

Se construyen con y para los clientes

Sencillos y entendibles

Definir responsables



DEECI

Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

I de INTERACCIÓN

PAULA RAMONEDA FIGUEROA

Universidad de los Andes

23 octubre 2020