



No una...

Solo arriesgue el dinero que pueda permitirse perder. Inversión a través de CFD.

Descubra el CopyFund de criptodivisas

SUSCRIPCIÓN AL BOLETIN



Empresas, -

## Las empresas mirarán al mundo con los ojos de sus clientes

Según la Asociación DEC, en 2018...

Miércoles 27 de diciembre de 2017, 11:38h

Me gusta 1 Compartir G+

in Share Pin it Twitter

Las últimas tendencias indican que el precio no lo es todo y que realmente lo que buscan los consumidores es tener una experiencia memorable con un producto o servicio.



Actualmente, en materia de experiencia de cliente, el mercado americano es pionero y está a la vanguardia en todas las técnicas de consumo, de hecho, es donde nació el concepto de la economía de la experiencia. En España hay grandes marcas valoradas por sus clientes como son: Amazon, Toyota, Mutua Madrileña y Barceló, que han interiorizado que su cuenta de resultados y su crecimiento dependen de las recomendaciones de sus clientes.

En este contexto, uno de los últimos vídeos de Google Trends muestra cómo han evolucionado las búsquedas en el 2017 y cómo se ha pasado de buscar por topics a buscar la opinión de otros clientes sobre su vivencia con un determinado producto. En este aspecto destaca, por ejemplo en el área de consumo de tecnología, las consultas relativas al iPhone 8, iPhone X y Nintendo Switch, que ocupan los primeros puestos.

¿Pero cuáles son las expectativas de la experiencia de cliente en España? Para Jorge Martínez-Arroyo, presidente de [DEC](#), "la evolución ha sido muy positiva en los últimos años, debido a que las grandes empresas ya son conscientes que los clientes que vuelven a comprar e incrementan su gasto en las marca son los que perciben una mejor experiencia. Y así lo refleja el último informe realizado por DEC y The Boston Consulting Group en el que se observa, en tan sólo dos años que el IDC (Índice de Desarrollo de Cliente) ha pasado del 60 al 65%, y que la Alta Dirección ahora destina más tiempo y mayores recursos a mejorar la experiencia que perciben sus clientes".

Se prevé que las empresas españolas durante 2018 incrementen la gestión de experiencia de cliente gracias a una mayor profesionalización de esta disciplina y al acceso de las compañías a las nuevas herramientas, metodologías y tecnologías para una personalización masiva de la relación con el cliente. En este sentido destacarán la explotación del Big data analytics, que permite conocer e interpretar el comportamiento del cliente y deducir sus gustos y necesidades, así como simplicidad de procesos y mejora de la experiencia de usuario en canales digitales para facilitar el acceso a los servicios.

A éstos hay que añadir dos factores internos de vital importancia, la mayor implicación de los empleados y el desarrollo de una cultura corporativa más auténtica y más cercana al cliente. Para ello las políticas de RR.HH. avanzarán en una experiencia de empleado coherente con la marca, la implantación generalizada de metodologías *agile*, y la incorporación de la inteligencia colaborativa para la toma de decisión en los niveles más altos de la organización.

Adicionalmente, en 2018 la penetración de la experiencia de cliente empezará a abrirse paso en el mundo de los negocios B2B. Un reciente estudio, elaborado por DEC y Deloitte, refleja que la experiencia de cliente en España todavía queda relegada a un tercer lugar, por detrás del precio y la calidad del producto, cuando para un 43% de las compañías americanas es el factor más importante en su estrategia de negocio, por delante del precio y del producto.

Jorge Martínez-Arroyo concluye: "En los próximos años, las organizaciones deben crear esa dimensión emocional, que complementa al resto de dimensiones racionales (producto, servicio y relación calidad-precio) para así, poder ofrecer una experiencia única y realmente memorable".



casadellibro.com

Mes de

BLACK FRIDAY

Grandes ofertas todo el mes

DESCÚBRELAS

ULTIMA HORA

- (27/12/2017 12:05:26) **Atlántico - Pepe Solla, lo nuevo del chef gallego en Lisboa**
- (27/12/2017 11:59:31) **El Consejo General de Economistas distingue a Antonio Pulido San Román y a Vicente Salas Fumás con la "Gran Cruz al Mérito en el Servicio de la Economía 2017"**
- (27/12/2017 11:49:09) **Los smartwatches desputan en Navidad: crece su demanda en un 102%**
- (27/12/2017 11:43:32) **La Escuela de Negocios IEBS aceptará pagos con Bitcoins**
- (27/12/2017 11:39:21) **Las empresas mirarán al mundo con los ojos de sus clientes**
- (27/12/2017 11:34:01) **¡Fondos de inversión! El producto estrella para obtener rentabilidades positivas en 2018**
- (27/12/2017 11:26:28) **SYZ confía su servicio de Advisory a Yasmina Barin**
- (27/12/2017 11:17:35) **Atomian y ASHO se unen para desarrollar un proyecto de codificación clínica que mejorará la gestión hospitalaria**

gran consumo y distribución

¿Te ha parecido interesante esta noticia? Si (0) No(0)