

La Experiencia de Clientes desde la Calidad

Tres ideas:

- La experiencia del cliente se construye de **todas** aquellas **sensaciones percibidas** por los clientes en cada interacción con la empresa.
- Su percepción dependerá de como nos dirigimos a ellos, la forma de resolver sus necesidades, **a través de la marca**, los productos, las personas y los canales.
- Todo ello tendrá un impacto directo en sus posteriores **decisiones** de compra y en las de su entorno.

Desde la Calidad

	Calidad	Experiencia
Objetivo	Conseguir niveles elevados de SATISFACCIÓN 70% - 90 %	Aumentar la DIFERENCIA
Foco	En MEJORAR DEBILIDADES	Diferenciarnos con las FORTALEZAS
Mejora de Procesos	Desde la Empresa	Customer Journey
Clientes	Trabajar con LO PRIMERO QUE DICEN / TODOS SON IGUALES	Trabajar con los extremos: los mas satisfechos y los menos Buscando que hay DETRÁS DE LOS QUE DICEN
Mercado	ESTUDIAR sobre que hacen los COMPETIDORES	INNOVAR
Propuesta de valor	Basada en MUCHOS ATRIBUTOS relacionados con el producto y el servicio	EMOCIONES + ACTITUDES Nuevas iteraciones (Canales)
Empleados	Orientado a la productividad	Expertos en sorprender y escuchar al cliente
	80% orientado a SER MEJORES	20% orientado a SER MEMORABLES

La Calidad y Cx en la Empresa

- El liderazgo en **Calidad** es un modelo de Cultura Empresarial, no es una función.
- El Director de Calidad tiene que ser el dinamizador de esta Cultura con una fuerte inquietud tanto en mejorar la Calidad de Servicio como en promover la **Innovación** como palanca clave para mejorar la **Experiencia del Cliente**.

Un gran desconexión

- **84%** directivos creen que sus compañías tienen un buen entendimiento del servicio a sus Clientes

- **57%** de los Clientes califica el servicio por debajo de sus expectativas.

7 Claves para mejorar la experiencia del Cliente

1. Ayuda a los Clientes a elegir el producto
2. Ayuda a los Clientes a pagar el producto
3. Ayuda a los Clientes a transportar el producto
4. Ayuda a los Clientes a instalar el producto
5. Ayuda a los Clientes a reducir el riesgo usando el producto
6. Ayuda a los Clientes a disfrutar del producto
7. Ayuda a los Clientes a “vender” el producto

“La diferencia esta en los detalles...

...pero el primero es la **Calidad”**



Maya Angelou

*“He aprendido que la gente, puede olvidar lo que dijiste, la gente puede olvidar lo que hiciste pero **nunca olvidarán** lo que les **hiciste sentir**”*

Muchas gracias

adolfo.ramirez@gruposantander.com