

CEO DIGITAL

PRESENTADO POR 

Escúchalo en tu plataforma favorita:



SHOW NOTES
EPISODIO 17

Customer Experience: el diablo está en los detalles

Contacto: ceodigital@mck.agency

EPISODIO 17

Customer Experience: el diablo está en los detalles

En este episodio hablaremos de Customer Experience, un tema que dentro de cualquier industria comienza a ganar más relevancia gracias a todos los beneficios que tiene. Nuestra invitada Araceli Meza, CCO de GBM nos ayudará a entender qué es, cuáles son sus beneficios, y cómo este interés genuino en las personas logra hacer una gran diferencia en el sector.

Además, con base en varios ejemplos, veremos cómo este concepto no solo ayuda a tener los resultados que queremos, sino que también eleva el nivel de la experiencia en entornos sociales y de negocio.

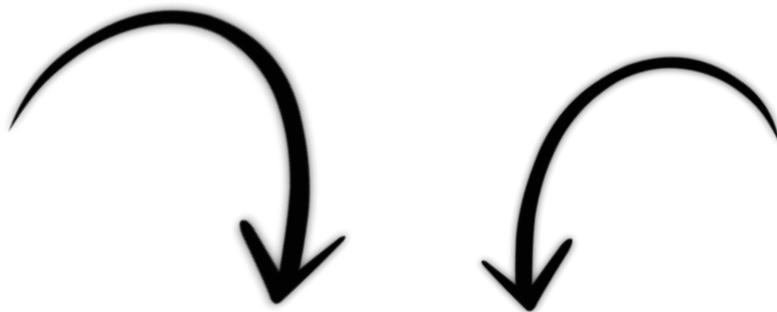
Puntos clave de este episodio:

- Diferencia entre servicio y experiencia.
- Experiencia de usuario en todas las marcas.
- ¿Cómo impactar en la sociedad?
- El interés en las personas como motivador genuino para hacer un cambio.
- Primeros pasos para generar experiencias.

“La innovación, la
disrupción y el cambio es
lo que te va a llevar al
siguiente nivel”.

¿Dar servicios o experiencias?

El servicio es algo que se brinda antes, durante y después de adquirir algún producto o servicio. Por ejemplo, cuando algo sale mal o se tiene alguna duda.



Las experiencias, por otro lado, están basadas puramente en las percepciones del cliente. Desde el momento en que el producto o servicio se contrata ya se está viviendo una experiencia.

La percepción que tu producto o servicio deja en el cliente, afecta directamente al recuerdo que generas en ellos.

Todas las marcas podemos generar experiencias.

Observa

Busca entender cuáles son los problemas o pasos más complejos para tus clientes.

Actúa

Toma acciones y explora caminos diferentes para hacer algo al respecto.

Crea la diferencia

No necesitas invertir millones y proporcionar una experiencia extraordinaria a tus clientes, pequeños detalles hacen una gran diferencia.



“Cada una de las personas que forman parte de la empresa son parte de la solución de la misma, y tiene que ser parte de la creación del diseño y de la mejora de la experiencia de los clientes”.

No importa que no tengas hoy en día un área de Customer Experience, pero es vital que tú como CEO y dueño estés convencido de como poner al cliente en el centro es la única manera de tomar decisiones asertivas que te van a llevar al siguiente nivel.





El mejor tip es comenzar a convertir lo ordinario en algo extraordinario.

“Si no lo vas a vivir, no tiene ningún sentido. Tienes que vivir, sentir, respirar todos los días la experiencia del cliente como tal”.

CEO DIGITAL

PRESENTADO POR 

Escúchalo en tu plataforma favorita:



SHOW NOTES
EPISODIO 17

Customer Experience: el diablo está en los detalles

Contacto: ceodigital@mck.agency