

EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN LA NUEVA NORMALIDAD



Mejorar la experiencia del cliente es uno de los mayores retos para las organizaciones. Durante este proceso, es importante entender cuál es la necesidad de los consumidores, qué buscan y cómo acceden al servicio o producto que desean adquirir.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La mayoría de las decisiones de compra de una persona son inconscientes y se basan en las emociones o los recuerdos. La comunicación debe estar enfocada a los “puntos de dolor” o necesidades del público objetivo.

Transforma la cultura empresarial para que cada área de la compañía implemente y pruebe soluciones enfocadas a mejorar la experiencia del cliente.

Entiende el tipo de público al que le vas a hablar, antes de generar una estrategia digital.

CONSEJOS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DE USUARIO

Utiliza tecnologías como la inteligencia artificial o la robótica para generar mayor eficiencia en el área de soporte.

Genera una experiencia en la que los consumidores no sientan frustraciones en sus procesos de compra.

Genera empatía e interacción con tus consumidores.

