

# Ingredientes para conseguir **relaciones estables y rentables** con tus clientes en un entorno digital

LOS CLIENTES NO SE PREOCUPAN DE SU "EXPERIENCIA DE CLIENTE DIGITAL".  
LES PREOCUPA SU EXPERIENCIA.



## 1 300 g de Consistencia

La **experiencia unificada en canales digitales** facilita la relación con los clientes, previene errores y genera una mayor lealtad.



## 2 Una pizca de Interacción

Los clientes quieren:

- Opinar de forma rápida y conveniente.
- Ser escuchados y reconocidos.
- Respuesta inmediata, informada y respetuosa cuando muestran insatisfacción.



## 3 1 Kg de Mejora constante

Las innovaciones digitales deben beneficiar y complementar la experiencia. **Demos mejores servicios**, no entretenimiento.



## 4 1 Cucharada de Inmediatez

Servicio **personalizado e inmediato**. Si automatizas procesos con tecnología, facilitas alternativas sencillas para resolver dudas o atender quejas.



## 5 100 g de Aquí y ahora

Los clientes quieren conectarse **en tiempo real** para interactuar con los servicios y productos de tu empresa.



## 6 1/2 Vaso de Usabilidad

Los clientes quieren hacer todo esto de forma fácil **en cualquiera de sus dispositivos**, sincronizando su experiencia digital a través de su mundo personal.



AL FINAL, EL GRAN DESAFÍO DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE DIGITAL  
ES SOLO ENTENDER AL CLIENTE.