

Hoja de ruta para **mejorar la experiencia del cliente**



1. Empieza por no seguir en la vorágine de copiar a la competencia. Para y reflexiona primero.



2. Pregúntate qué personalidad proyectas como empresa. Puedes hacer un ejercicio con clientes y empleados para entender cómo te ven.



3. Detecta con qué emoción te relaciona el cliente y con cuál quieres que te relacione. ¿Eres alegre, serio, aburrido, prepotente? Las emociones explican el 95% de los comportamientos.



4. Crea una "Institution Experience", o lo que es lo mismo, **identifica tu esencia**, tu ADN y que todo gire entorno a ella.



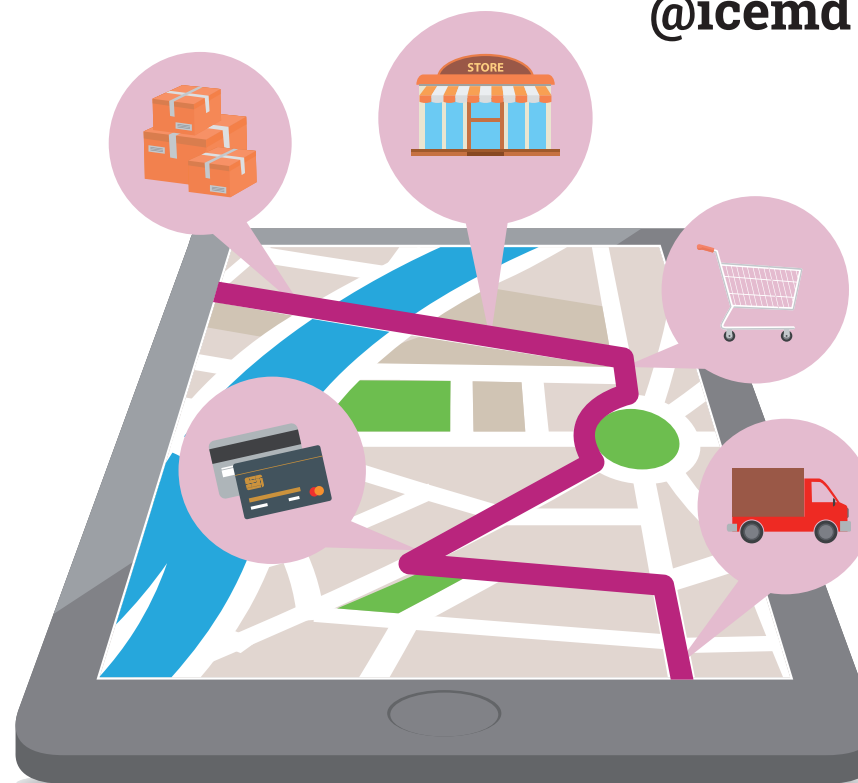
5. Pregúntate si tu enseña tiene el emblema adecuado: símbolo + título + texto explicativo que responda a por qué existe la marca.



6. Como seres humanos, necesitamos sentirnos parte de algo. **Crea los "mandamientos" de tu marca** y comunícalos.

11 claves para transformar tu servicio en **customer experience emocional**

@icemd



7. Humaniza tu oferta desde ya, tanto a nivel producto como el lenguaje y los procesos que aplicas. Los nombres de pila, los emoticonos y los productos que tienen rasgos humanos, favorecen la humanización.



8. Cuida a tus empleados y a tus proveedores. Empieza por preguntarles cómo están y cómo les podrías ayudar para mejorar.



9. Desarrolla rituales físicos y digitales para enriquecer la experiencia. No es lo mismo que te pongan un té servido en una taza, a que te traigan distintos recipientes y recibas una explicación narrada de cómo se prepara.



10. Cuenta historias. No te limites a dar soluciones, describe cómo llegaste a ellas.



11. Aplica contabilidad e innovación emocional. Esta última no tiene por qué requerir inversión económica. Medir emociones ya es posible, por tanto, no dejes de hacerlo.