

The background of the slide is a photograph of the Golden Gate Bridge in San Francisco, California. The bridge's iconic towers and suspension cables are visible against a clear blue sky. The water of the bay is a deep blue, and a small sailboat is seen in the lower right portion of the frame. The overall scene is bright and clear.

BCG

THE BOSTON CONSULTING GROUP

DEC

Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

Hacia la excelencia en Experiencia de Cliente

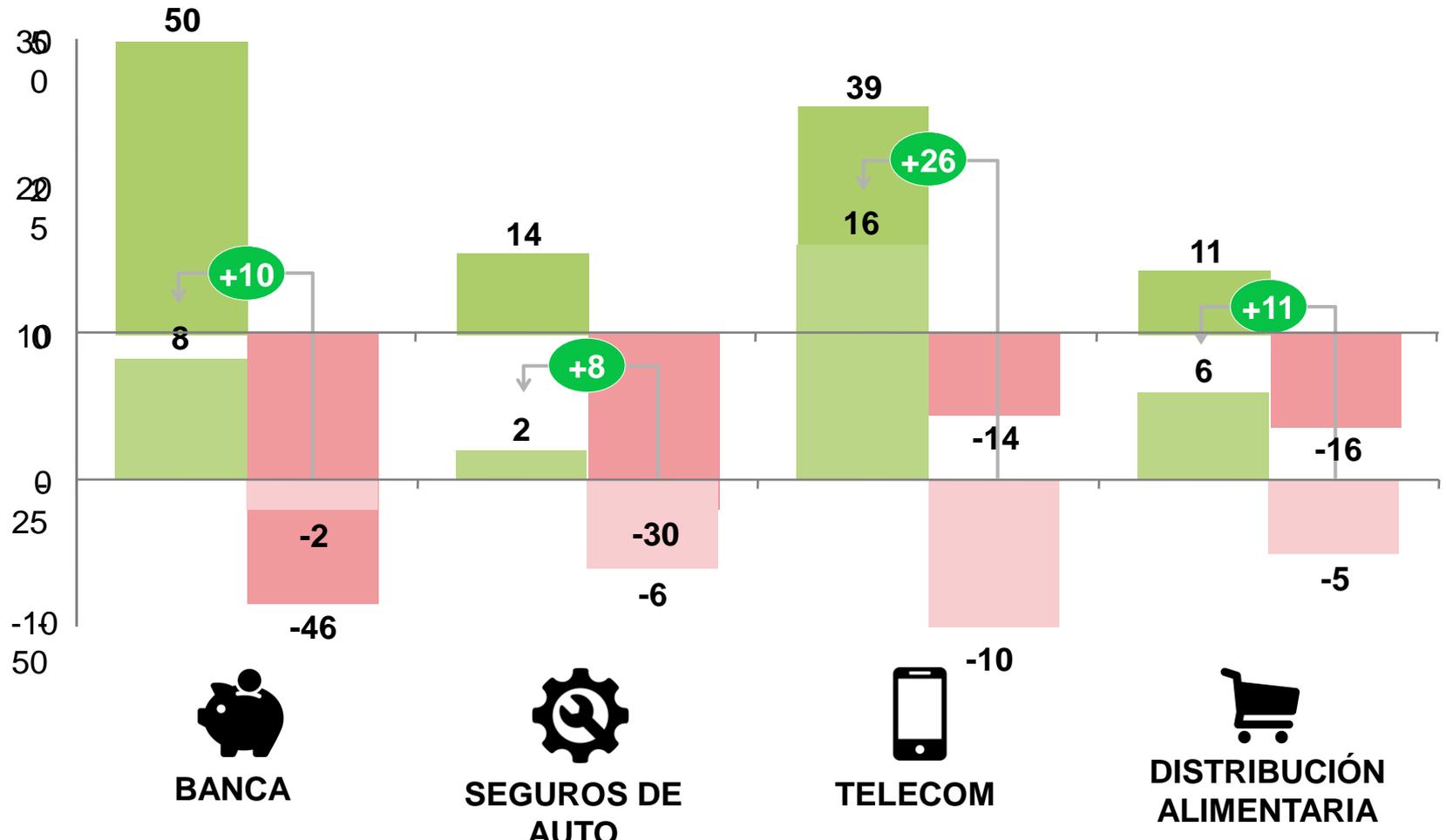
Santiago Mazon
Principal BCG

6 de octubre 2015

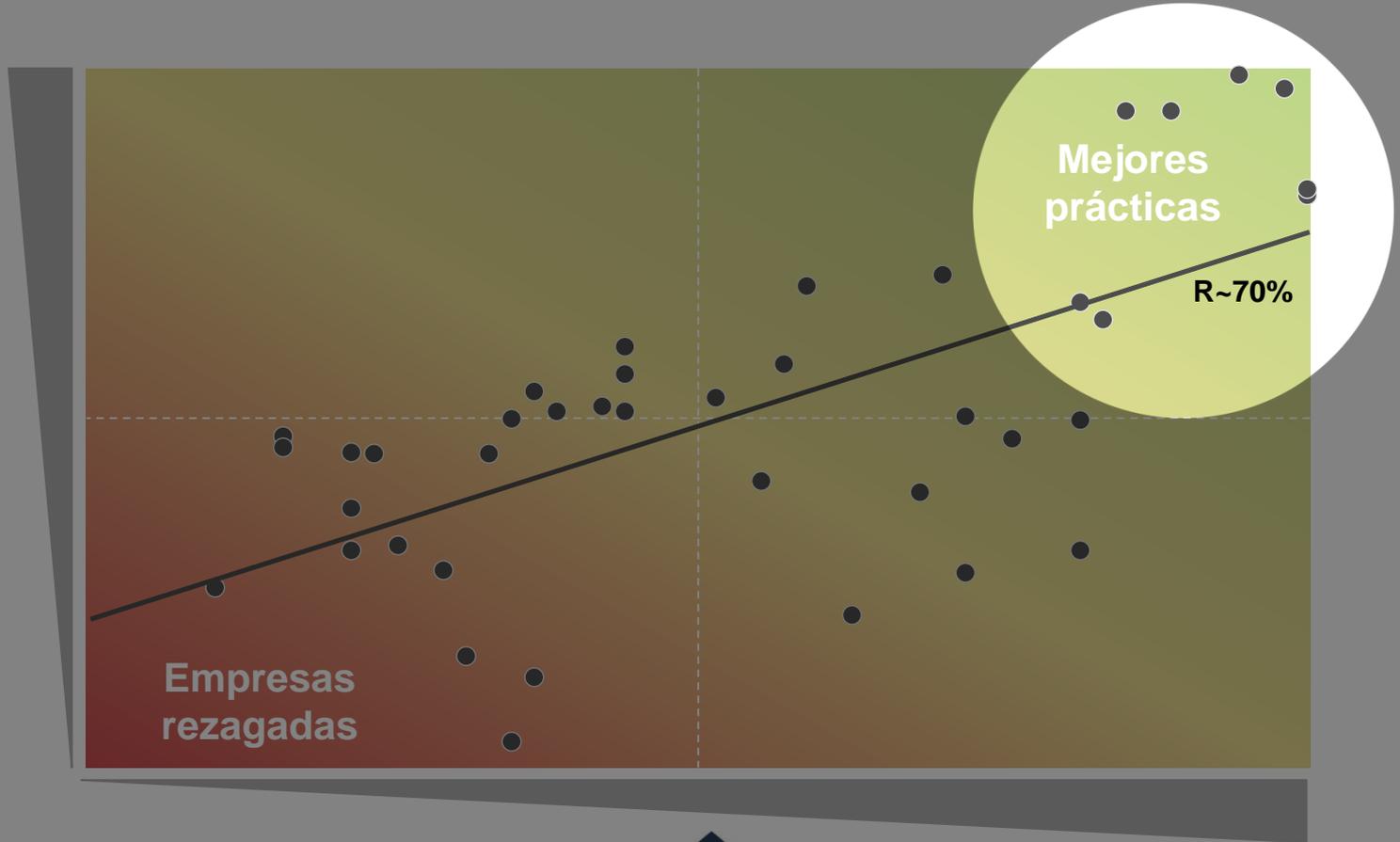
Las compañías con una buena Experiencia de Cliente reciben más recomendaciones

- Mejores dos marcas en Experiencia de Cliente
- Últimas dos marcas en Experiencia de Cliente

Diferencia respecto a la media en BAI (p.p.)



Las empresas mejor valoradas por sus clientes han desarrollado fuertes modelos internos



Hemos entrevistado a las mejores prácticas en diferentes sectores



¿Cómo sería la empresa ideal?



Una identidad **diferenciada** basada en la **transparencia** y en el **valor** para el cliente

1

Conocimiento profundo del cliente

- De segmentación por valor a segmentación comportamental



2

Posicionamiento diferencial trasladado a los customer journeys



iDENTIDAD

4



Los empleados son los primeros en "sentir" los valores y trasladarlos a los clientes

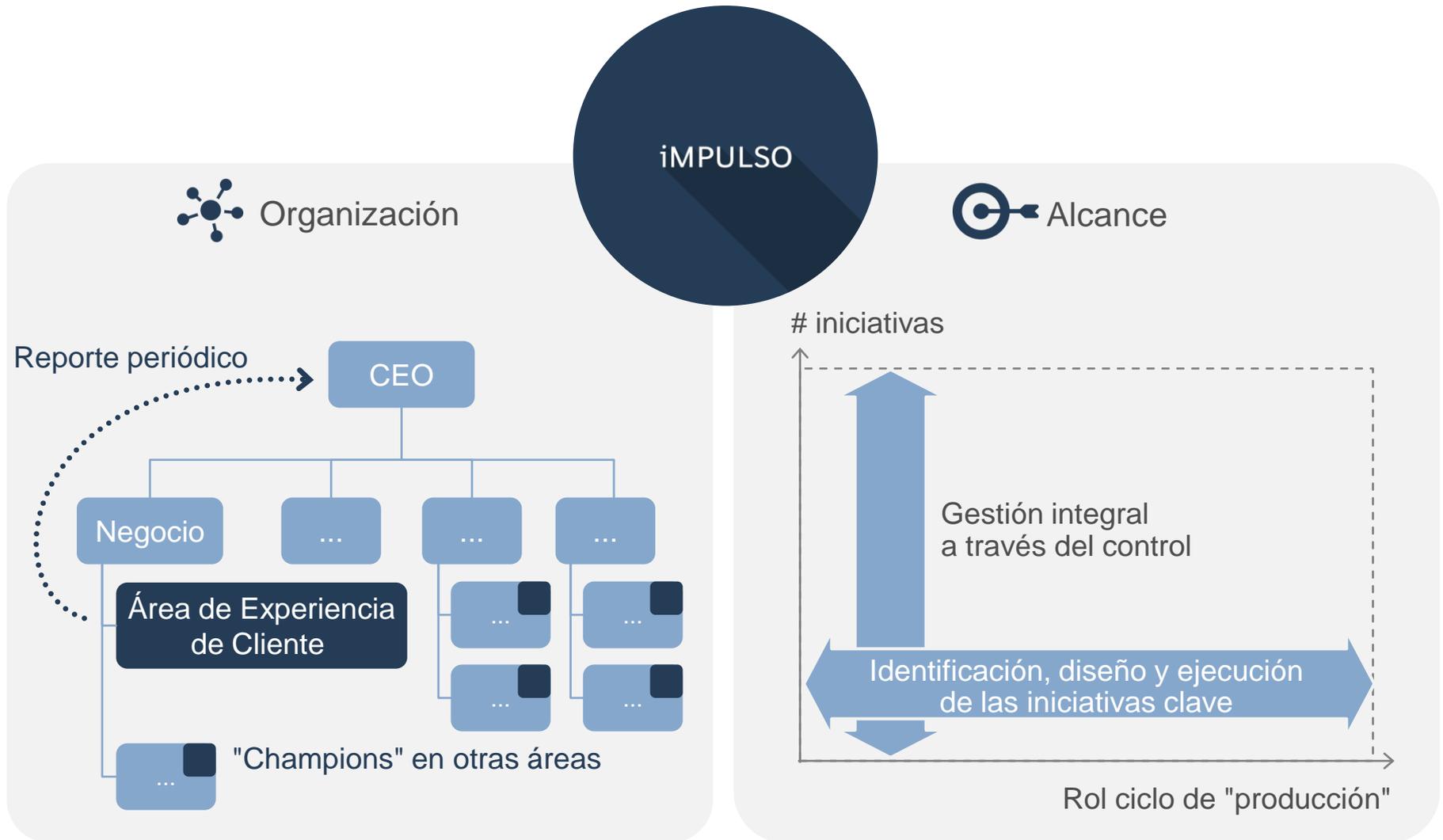
3



Transparencia con el cliente

- El cliente conoce qué puede esperar de la empresa

Área de experiencia de cliente con **visibilidad** en toda la organización



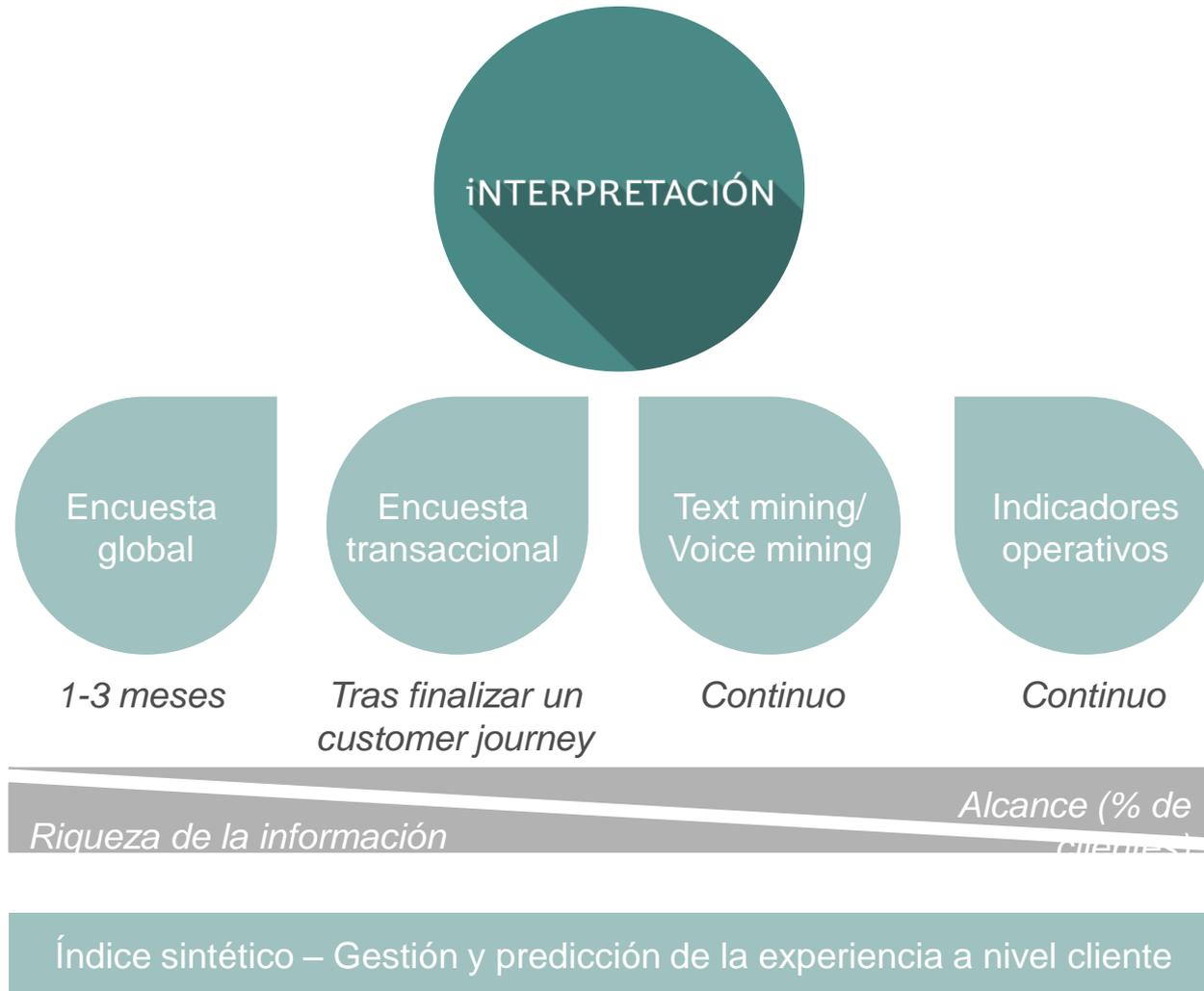
Empleados y **terceros** involucrados en mejorar la experiencia del cliente de la **compañía**



Customer journeys **personalizados** y multicanales con visión **integral** diseñados junto con el **cliente**



Diferentes metodologías para escuchar y orientar la actuación de la compañía



El camino hacia la excelencia en Experiencia de Cliente



2014

BCG
THE BOSTON CONSULTING GROUP

DEC Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

Invertir en Experiencia de Cliente para crecer

Informe sobre la madurez de la Experiencia de Cliente en España



2015

BCG
THE BOSTON CONSULTING GROUP

DEC Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

Hacia la excelencia en Experiencia de Cliente





Mercedes-Benz



Gracias

BCG

THE BOSTON CONSULTING GROUP



Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente