

Economía/Empresas.- El 43% de las empresas españolas no concibe la experiencia de cliente como un elemento estratégico

Europa Press | 13 nov, 2019 12:10

 |
  |
 A↑ A↓

 0
  0
  0
  0
  0
  0



De izda a dcha: Mario Taguas, vicepresidente de la Asociación DEC; Raquel Pinillos, directora líder de la práctica de Experiencia de Cliente de Deloitte Digital; y José Luis Quintero, manager del Área Experiencia de Cliente de Deloitte Digital.

DELOITTE DIGITAL

MADRID, 13 (EUROPA PRESS)

El 43% de las empresas españolas no concibe la experiencia de cliente (CX, por sus siglas en inglés) como un elemento estratégico, según un estudio elaborado por la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) en colaboración con Deloitte Digital.

El informe indica que el 74% de los encuestados aún no está midiendo el impacto económico de la experiencia de cliente, aunque casi la totalidad de las organizaciones B2B consultadas (el 99%) reconoce dicho impacto y el 87% admite su importancia, pero solo el 29% está llevando a cabo el desarrollo de un modelo de medición.

Por ello, para que el CX gane peso entre las empresas B2B es necesaria "la concienciación sobre su importancia a nivel estratégico, de manera que pueda implementarse, a todos los niveles, una mediación adecuada para su gestión", según ha explicado la directora de Deloitte Digital, Raquel Pinillos.

LA MEDICIÓN DEL IMPACTO ECONÓMICO, TAREA PENDIENTE

El 27% de las empresas B2B considera que la principal barrera para implementar un programa de CX es la complejidad de gestionar los datos del cliente, le sigue la falta de evidencia sobre el impacto económico (24%) y el escaso compromiso del equipo directivo (18%).

En este sentido, para que la experiencia de cliente trascienda en toda la estructura de la organización, el vicepresidente de DEC, Mario Taguas, considera clave "la involucración de la dirección general, dado que fomentaría este cambio en la cultura empresarial", eliminando barreras entre departamentos.

Publicidad



PULSOS DE MERCADO

INDICES

- 18:20** Powell (Fed): los tipos se mantendrán mientras el crecimiento continúe
- 18:12** "La entrada de Podemos no es una buena noticia para el ahorro y la inversión"
- 18:04** El Ibex pierde el soporte de los 9.200 puntos
- 18:03** Tullow Oil se desploma un 27% al reducir la producción de crudo para 2019

• [Ver todos los pulsos](#) •

LO MÁS LEÍDO

Noticias

Empresas

- 1.200 empleados de Popular, perjudicados por cambiar su pensión a Santander
- Ence cae: su fábrica en Pontevedra peligra tras el acuerdo PSOE-Podemos
- Los bancos, los que más sufren en bolsa ante el Gobierno progresista de Sánchez
- Berkeley se hunde: su mina de uranio corre peligro tras al acuerdo de Gobierno
- Atresmedia y Mediaset sufren tras confirmarse el 'multazo' de la CNMC
- Tullow Oil se desploma un 27% al reducir la producción de crudo para 2019
- Suaves caídas en Wall Street desde niveles récord tras el discurso de Powell