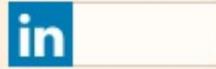


TITULARES

Filtrar por Directorio

El 43% de las empresas españolas no concibe la experiencia de cliente como un elemento estratégico

13/11/2019 | EUROPA_PRESS

[Susíbete](#)

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 MEDICION DEL IMPACTO ECONOMICO, 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.

La Revolución de la Cultura

os.starmeup.com

StarMeUp - Tecnología & IA

StarMeUp es el Mejor Software de Reconocimiento y Motivación Laboral para mejorar el clima

[ABRIR](#)

LO MÁS LEÍDO

- 1 ¿Qué es Vox? Su programa en 10 puntos
- 2 Lo que aterra a empresarios e inversores de una coalición entre PSOE y Podemos
- 3 Sánchez-Iglesias: Jaque mate a la economía
- 4 Los valores del Ibex más penalizados por el pacto de Gobierno
- 5 Sánchez opta por un gobierno radical