La economía hoy

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

13 de noviembre, 2019 0 En menos de un minúto

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.

Share / Save

Síguenos

1.013 Fans

1.434 Seguidores

El tiempo

13 °C

Santander

Scattered Clouds

13° - 11°
82%
3.1 km/h

13 °C mié · 10 °C jue · 10 °C vie · 11 °C sáb · 9 °C dom

Popular Reciente Comentarios

Nuevo horario de 16.30 a 18.00
Las gestiones ante la Seguridad Social podrán hacerse por la tarde
28 de junio, 2003

KFC ABRIRÁ UN RESTAURANTE EN SANTANDER EN MAYO
24 de abril, 2018

SEG Automotive prepara su transición del alternador al motor del coche híbrido
8 de mayo, 2018

Sofía Ellar en Santander: 'Cuando pongo un pie aquí... es donde escribo mis canciones'
4 de agosto, 2017

El resurgir de la sidra cántabra
8 de septiembre, 2017

Últimas noticias