

# Nuevo ŠKODA Fabia

Con todas las decisiones que quieras tomar desde 9.600€

Oferta para unidades financiadas con Volkswagen Finance hasta el 31/01

VER VÍDEO



europapress / economía finanzas

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

Publicado 13/11/2019 12:10:51 CET



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 Nov. (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.

idealista

la gente va a lo que funciona



Últimas noticias / Economía >>

- El Ibex 35 cierra por debajo de los 9.200 puntos con una caída del 1,21%
- Almirall se desploma más de un 11% tras la colocación del 6,3% de los hermanos Gallardo por 167,75 millones
- COMUNICADO: El 20% de los adolescentes sufren trastornos de comportamiento por su dependencia a las pantallas

