

## 2018. La economía de la experiencia despegará en España

MARKETING

1 NO HAY COMENTARIOS 27/12/2017 02:16

# EXPERIENCE ECONOMY

**Estrategias de marketing** que adoptarán la visión del cliente. Las empresas comenzarán a trabajar su dimensión emocional, que avanzará posiciones frente a la racional (producto, servicio y relación calidad-precio). La economía de la experiencia despegará en España y 2018 será un año decisivo.

“La evolución de la experiencia de cliente ha sido muy positiva en los últimos años, debido a que las grandes empresas ya son conscientes que los clientes que vuelven a comprar e incrementan su gasto en las marcas son los que perciben una mejor experiencia. Y así lo refleja el último informe realizado por DEC y The Boston Consulting Group en el que se observa, en tan sólo dos años que el IDC (Índice de Desarrollo de Cliente) ha pasado del 60 al 65%, y que la Alta Dirección ahora **destina más tiempo y mayores recursos a mejorar la experiencia que perciben sus clientes**”, explica Jorge Martínez-Arroyo, presidente de DEC, refiriéndose a la expectativas de la experiencia de cliente en España.

Según este experto, el año que viene la penetración de la experiencia de cliente comenzará a llegar al mundo de los negocios B2B. Sin embargo, y como ha reflejado un reciente estudio realizado por DEC y Deloitte, la experiencia de cliente en España todavía queda relegada a un tercer lugar, por detrás del precio y la calidad del producto, cuando para un 43% de las compañías americanas es el factor más importante en sus estrategias de marketing y de negocio.

### El precio no lo es todo

Las últimas tendencias indican que el precio no lo es todo y que realmente **lo que buscan los consumidores es tener una experiencia memorable con un producto o servicio**. Uno de los últimos vídeos de Google Trends muestra cómo han evolucionado las búsquedas en el 2017 y cómo se ha pasado de buscar por topics a buscar la opinión de otros clientes sobre su vivencia con un determinado producto. En este aspecto destaca, por ejemplo en el área de consumo de tecnología, las consultas relativas al iPhone 8, iPhone X y Nintendo Switch, que ocupan los primeros puestos.

Actualmente, en materia de experiencia de cliente, el mercado americano es pionero y está a la vanguardia en todas las técnicas de consumo, de hecho, es donde nació el concepto de la **economía de la experiencia**.

### Profesionalización

De acuerdo con las previsiones de la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente-DEC, en 2018 las empresas españolas incrementarán la gestión de experiencia de cliente en sus estrategias de marketing gracias a una mayor profesionalización de esta disciplina y al acceso de las compañías a las nuevas herramientas, metodologías y tecnologías para una personalización masiva de la relación con el cliente. En este sentido destacarán la explotación del Big data analytics, que permite conocer e interpretar el comportamiento del cliente y deducir sus gustos y necesidades, así como simplicidad de procesos y mejora de la experiencia de usuario en canales digitales para facilitar el acceso a los servicios.

También se producirá una mayor implicación de los empleados y el desarrollo de una cultura corporativa más auténtica y más cercana al cliente. Para ello las políticas de RR.HH. avanzarán en una experiencia de empleado coherente con la marca, la implantación generalizada de metodologías agile, y la incorporación de la inteligencia colaborativa para la toma de decisión en los niveles más altos de la organización.

Buscador de noticias...

**Inscripciones abiertas**  
Hasta el 28 de Febrero

### NUESTRA REVISTA



- Suscríbete
- Acceso premium a KyM
- Contenidos nº actual

### AGENCIAS 2017



- Acceso gratuito a informes
- Acceso premium a KyM

**Hispack 2018**  
PACKAGING, PROCESS & LOGISTICS

### ENCUESTA

¿Y si preguntamos al protagonista?  
Hacia Clientes... (falta)