



**Lógica y Suministros**

Máster diseñado en conjunto por la Universidad y la Empresa privada. ¡Infórmate!





Plan **INFOCA**

Si ves llamas, llama




FIRMAS, IDEAS

JESÚS CASTELLS

## Piensa en el cliente

ARTÍCULO DE OPINIÓN, ASOCIACIÓN DEC, EOI, JESÚS CASTELLS  
 20 JUN, 2017

Compartir   

Las mayores preocupaciones de una startup suelen ser (no tienen por qué estar en este orden): sobrevivir al primer año, lograr financiación para poder crecer o desarrollar la idea y encontrar un modelo de negocio viable. Pero, ¿dónde queda la experiencia del cliente?

Los emprendedores gastan ingentes energías y horas de trabajo en el binomio recursos-producto sin pensar, muchas veces por falta de conocimientos y tiempo, en cómo van a lograr que sus futuros clientes sean fieles prescriptores de la marca; verdaderos admiradores de esa idea que tienen y revolucionará el mundo.

En la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC) vemos a diario cómo grandes compañías apuestan por esta disciplina. Tienen motivos para hacerlo. Los beneficios de invertir en experiencia de cliente están más que demostrados, como se pone de manifiesto en el 'Informe sobre la madurez de la Experiencia de Cliente', desarrollado por DEC y la consultora The Boston Consulting Group (BCG) en 2014. En concreto, las empresas que mejor experiencia proporcionan a sus clientes crecen entre ocho y 26 puntos porcentuales más que las que lo hacen peor. Asimismo, las empresas mejor valoradas no lo son por casualidad, sino que han desarrollado un sólido modelo interno.



Sin embargo, encuentran no pocas dificultades para llevar a buen puerto esta transformación cultural para poner al cliente en el centro de su estrategia. Estructuras organizativas encorsetadas, plantillas con cientos o miles de personas, un CEO preocupado por otros temas, etc. Por suerte, las características propias de las startups les permiten incluir en su ADN al cliente con mayor rapidez y facilidad y ofrecerle una experiencia satisfactoria, personalizada e inolvidable que vinculará al comprador con la marca para siempre. Ser pequeñas juega a su favor. Con poco personal es más sencillo coger una buena praxis y pensar en la experiencia desde el principio, implicar a los empleados, concienciarlos en el cambio de paradigma, atender a los clientes para solventar errores y hacer las variaciones necesarias que mejoren procesos.

Sirva como ejemplo Pepephone, una pequeña operadora cuya estrategia pivota en torno a las necesidades del cliente, que supo adaptarse a este nuevo entorno. Desde cero, y en un sector muy competitivo, se hizo un hueco en el mercado. De hecho, Pedro Serrahima logró el Premio DEC al CEO impulsor en 2015. Aprovechamos para recordar que la cuarta edición de los Premios DEC tendrá lugar en el Platea Madrid el próximo 29 de junio.

Por tanto, si estás en proceso de montar una startup, o ya está dando sus primeros pasos, no olvides poner al cliente en el centro de las decisiones. Su experiencia tiene relación directa con la cuenta de resultados.

### Jesús Castells

Director General de la Asociación DEC

Ponente Reto "Experiencia de Cliente" dentro de la Iniciativa VeiasaLab desarrollada por EOI Escuela de Organización Industrial para Veiasa

### Relacionado



29 grandes empresas españolas se unen para crear DEC, la Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente  
 En "Actualidad"

Ocho nuevas empresas se incorporan a DEC  
 Banc Sabadell, Metro de Madrid, Santalucía seguros, Trasmediterránea, DKV Seguros, La Salle International Graduate School  
 En "Empresas"



SoundBite Communications desembarca en España mediante una alianza con Grupo Astel  
 En "Empresas"



Makro celebra su 40 cumpleaños  
 En "Empresas"

Genesys anuncia la celebración de su conferencia anual G-Force EMEA 2014  
 Genesys, líder mundial en gestión de la Experiencia de Cliente y software de Contact Center, celebrará su gran conferencia anual G-Force  
 En "Empresas"



El cliente no siempre tiene la razón  
 En "EXTRA"



RespondOn, una app para medir la satisfacción de los clientes  
 En "TECNOLOGÍA"



Botín: "Para 2017 queremos tener más de 18 millones de clientes vinculados"  
 En "ECONOMÍA"

Vivencias-experiencias: estrategia de Marketing  
 El Marketing es una filosofía que en su desarrollo vuelve a destapar una evidencia importante: los clientes no sólo eligen en términos de  
 En "Firmas"



App gratuita que revoluciona el servicio en la restauración  
 En "MAGAZINE"

Nace la asociación de usuarios de Baan & LN para España  
 Infor, proveedor líder de software de aplicación empresarial con más de 70.000 clientes, celebrará el próximo 30 de enero un  
 En "Empresas"

Dreivip lanza una innovadora política de gastos de envío  
 Dreivip sigue profundizando en su estrategia de "proximidad al cliente" y lanza una nueva política de gastos de envío. Con el objetivo de  
 En "Empresas"

**Manuel Bellido**

Un poco de "decluttering"

MANUEL BELLIDO

CON PERMISO Cuando usamos la palabra demasiado, su definición dice que estamos indicando una cantidad, número, intensidad o grado mayor del necesario[...]

**Anna Conte**

"Pájaros Libres"

ANNA CONTE

Daniela De Rossi es una niña de 13 años que vive en Roma, y junto a otras dos chicas de la misma edad, una británica y otra estadounidense, son las[...]

Informaría Digital

**El FMI pide la congelación de las pensiones**

[...]

me

**6 claves para cuidar la piel en verano**

Manchas provocadas por el sol, deshidratación, sequedad, granitos, arrugas, falta de luz en el rostro... son signos de que la piel también sufre[...]

€1



€3





€3



€3



30 left!

€1



€2





€96



€10



30 left!