

## CONTACT CENTER HUB

Inicio > Actualidad > Conocer al cliente para mejorar su experiencia

Actualidad Tendencias Customer Experience Transformación digital

# Conocer al cliente para mejorar su experiencia

Por **Mónica Díaz** - 21 diciembre, 2020

Compartir en Facebook Compartir en Twitter Compartir en LinkedIn



**La satisfacción del cliente es la que marca el éxito o no de un servicio o producto.** La situación cambiante que se ha vivido en los últimos meses, han convertido a la experiencia y la atención al cliente en elementos clave para el éxito de los negocios, siendo **los jóvenes entre 18-25 años, el público más crítico** en cuanto a la experiencia obtenida.

Así lo refleja el **V Informe de Madurez del Cliente**, realizado por la Asociación para el Desarrollo del Cliente, con la colaboración de Medallia, que muestra una radiografía del mercado en cuanto a la satisfacción de los consumidores, de la que se puede extraer que, de cara al nuevo año, es imprescindible establecer una estrategia de experiencia de cliente, teniendo en cuenta qué es lo que demandan los clientes y cómo lo demandan.

### Los jóvenes, el público más exigente

Para poder ofrecer una excelente experiencia del cliente, es imprescindible saber quiénes son los más exigentes respecto a un producto o servicio. En este caso, el estudio destaca que **los jóvenes (18-25 años) son el público más crítico** en cuanto a la experiencia obtenida. Esto se debe a que las nuevas generaciones están más expuestas a la rapidez de respuesta de las grandes tecnológicas, asumiendo estándares de calidad mayores. Este hecho es crucial para el futuro, ya que con el paso del tiempo, esta tendencia se podría trasladar a franjas de edades mayores.

Sin embargo, es interesante que por el momento, la siguiente franja de edad (26-35 años) se corresponde con el público menos exigente.

### Automoción y hotelería, los sectores más punteros

En cuanto a la clasificación por sectores, existen grandes diferencias en la valoración de la experiencia al cliente. **Los sectores con peor experiencia de cliente son los sectores más tradicionales**, como el sector energético, banca, telefonía móvil o transportes. No obstante, a pesar de que estos sectores obtienen las menores puntuaciones, las empresas punteras de cada uno de ellos, obtienen una valoración mucho mayor que la media.

En cuanto a los **sectores con mejor experiencia de cliente**, la Automoción y la Hotelería lideran el ranking. Son los de mejor reputación gracias a una buena **relación calidad-precio, generación de confianza en la marca o producto y generación de emociones positivas** como la superación de expectativas.

### El Ranking de sectores líderes en experiencia de cliente

1. Automoción
2. Hotelería
3. Información y electrónica
4. Distribución de moda
5. Formación
6. Bebidas
7. Alimentación
8. Distribución minorista, supermercados
9. Electrodomésticos
10. Restauración
11. Seguros
12. Transporte
13. Telefonía Móvil
14. Banca
15. Energía

### La influencia de la tecnología

Aunque en un principio el estudio señala que no hay ninguna relación entre la satisfacción y las experiencias digitales, cabe destacar que las empresas del Ranking con **mejor experiencia de cliente son aquellas que permiten la comunicación omnicanal**. Es decir, que la experiencia del cliente mejora en cuanto se facilita la posibilidad de comunicación por diferentes canales, a elegir por el usuario.

De este modo, se confirma que frente a un mayor de esfuerzo de implantar mejoras en la experiencia del cliente, por parte de los directivos de customer experience, mejores resultados en cuanto a satisfacción, se obtendrán.

El estudio además concluye que hay tres factores que influyen especialmente, a la hora de elegir un producto o una marca. Estos son el precio, que tiene un peso importante; la calidad de producto, por ejemplo: el sabor si hablamos de alimentación o la seguridad en automoción; y por último la emoción que genera, que puede entenderse como el prestigio, la reputación o la confianza.

IMÁGENES DEL ARTÍCULO: UX INDONESIA, UNSPLASH

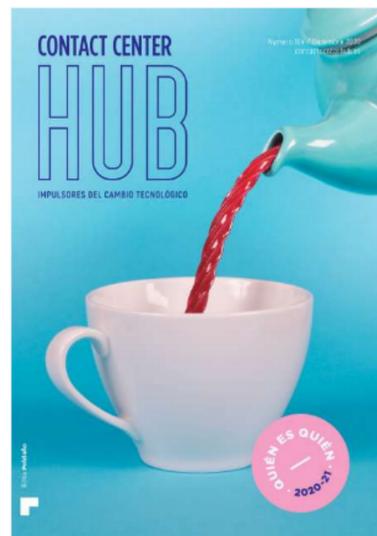
ETIQUETAS customer experience experiencia de cliente ranking calidad ranking sectores

### Directorio de Empresas

Empresa o Marca

ACCELERATING INNOVATION: Open innovation para el mundo CEX más info

### Contact Center Hub - Diciembre 2020



YA DISPONIBLE EL ÚLTIMO NÚMERO DE LA REVISTA CONTACT CENTER HUB

NEWSLETTER - ¡Quiero estar al día de todas las novedades!

# MARKETING

Esta Navidad, tengo la conexión que necesito en mi hogar

### Lo más visto

«Paradigmas como la omnicanalidad, ahora son realidades palpables y necesarias»

La nueva normalidad en Ilunion Contact Center BPO

La nueva comunicación de clientes con marcas digitales

Conocer al cliente para mejorar su experiencia

Alternativa 3R frente a la Covid-19

### Tweets por @CCenterHub

**Contact Center Hub** @CCenterHub  
Por que recuperes lo que más te importa 🎄

**Contact Center Hub** @CCenterHub  
Reducir el tiempo de atención al cliente ayudará a obtener una mayor satisfacción de los clientes. Pero, ¿la tecnología es el gran aliado?

Insertar Ver en Twitter

Compartir Facebook Twitter LinkedIn