



Conocer al cliente para mejorar su experiencia

5 ENERO, 2021

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 de la Experiencia de 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**

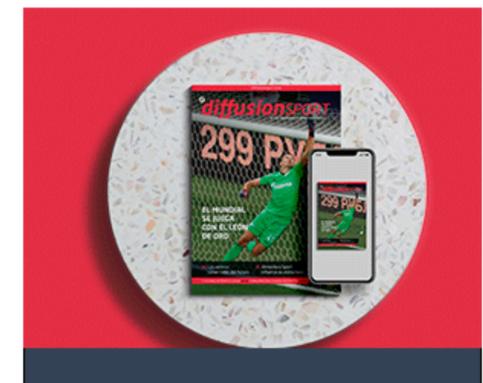
permiten la comunicación omnicanal. Es decir, que la experiencia del cliente mejora en cuanto se facilita la posibilidad de comunicación por diferentes canales, a elegir por el usuario.

Accede al contenido completo del reportaje en [Contact Center Hub](#), medio perteneciente a [Peldaño](#), expertos en Comunicación Profesional.

ETIQUETADO CON: CONSUMO , EXPERIENCIA DE COMPRA , FORMACIÓN , HÁBITOS DE CONSUMO , MODA , MODA DEPORTIVA , RETAIL , TIENDAS DE DEPORTE

SHOWROOM

Guía de Empresas



Últimas noticias



Los morosos profesionales son como vampiros

6 enero, 2021



Vaude asume el compromiso Detox: productos sin PFC

5 enero, 2021



2021, el año del Blackjack

5 enero, 2021

Recibe Diffusion Sport en tu e-mail

