

4 pasos para consolidar tu éxito empresarial a través de una estrategia de Customer Experience (CX)

En el dinámico panorama empresarial peruano la clave para el éxito no solo reside en un producto bonito, bueno o barato, sino en cómo los clientes se sienten al interactuar con tu empresa. Esto es lo que hace la **Experiencia del Cliente (Customer Experience)** por tu empresa, quiero compartir contigo amigo empresario, estos cuatro pasos para una implementación efectiva:

1. Diseñando la Experiencia:

Comienza por entender a fondo a tu audiencia. ¿Son peruanos?, ¿De qué región?, ¿Qué desean?, ¿Cuáles son sus valores culturales y necesidades?, diseña experiencias que se alineen con sus expectativas y deseos. Piensa en detalles como el lenguaje utilizado y las costumbres locales para establecer conexiones más fuertes. Para esto utilizamos conceptos clásicos y ágiles como, por ejemplo: el mapa de empatía.



2. Implementando la Experiencia:

Traduce tu diseño en acciones concretas, por ejemplo, estructura física necesaria para mejorar los puntos de contacto para la pre venta, durante la venta y el post venta, cada interacción cuenta. Entrena a tu personal para que represente los valores de tu marca y ofrezca soluciones rápidas y efectivas. Aprovecha la tecnología para brindar canales de comunicación conveniente y accesible.

3. Administrando la Experiencia:

Para garantizar que cada punto de contacto brinde una experiencia consistente, mantén una comunicación abierta entre los diferentes áreas y la forma concreta de hacer esto es tener un soporte tecnológico, algunos le llaman un CRM, yo te digo cualquier software o medio que te ayude a homogenizar y administrar la experiencia que previamente se diseñó e implementó, además escucha a tus empleados y clientes para realizar ajustes cuando sea necesario y mantener la satisfacción.

4. Controlando la Experiencia:

Tiene que establecer indicadores de rendimiento (KPIs) para medir la efectividad de tu estrategia. Realiza seguimientos regulares para evaluar cómo estás cumpliendo con tus objetivos. Si bien los resultados financieros son importantes (ROI, EBITDA), son las métricas de satisfacción (NSC) y recomendación (NPS) las que marcaran la pauta para el control de la estrategia de CX.

En el entorno empresarial la lealtad del cliente y el boca a boca tienen un gran impacto. Brindar una experiencia excepcional te va a diferenciar en un mercado competitivo como el nuestro y te generará relaciones duraderas. Al diseñar, implementar, administrar y controlar eficazmente la experiencia del cliente, estás creando una base sólida para el éxito continuo de tu empresa en Perú. ¡Prepárate para destacar y prosperar en este emocionante entorno empresarial!

Para más información y orientación, puede ponerse en contacto con el Centro de Innovación de la Cámara de Comercio de Lima al correo innovacion@camaralima.org.pe o al número 960 986 981