

Diagnóstico madurez experiencia de servicio

Index 360°

16%

Es tu nivel de madurez en experiencia y satisfacción del cliente

Aunque estas conciente de la importancia de brindar experiencias inolvidables a tus clientes aun puedes considerarte una empresa tradicional. El camino de transformación empieza, es el momento de fijarte objetivos y acciones concretas.

Estrategia

21%

La experiencia de tus clientes debe ser priorizada en la empresa, debes ser conciente de los beneficios que trae tener a clientes satisfechos, frecuentes y que te recomienden. Te recomendamos poner mayor atención a la importancia que tiene la estrategia en la satisfacción final de tu cliente.

Procesos

16%

Una gestion de los canales, los tiempos de atención y procedimientos te dara recordación y satisfacción a los clientes. Necesitas poner mayor atención en esta variable para mejorar tu experiencia final.



Clientes



13%

Debes enfocar tus acciones en generar en tus clientes experiencias satisfactorias, debes trabajar en conocer mas y mejor a tus clientes, su grado de satisfacción y por supuesto que tanto te recomendarian con otras personas. Tienes un abanico de oportunidades para alcanzar la ruta de una experiencia de servicio inolvidable para tus clientes

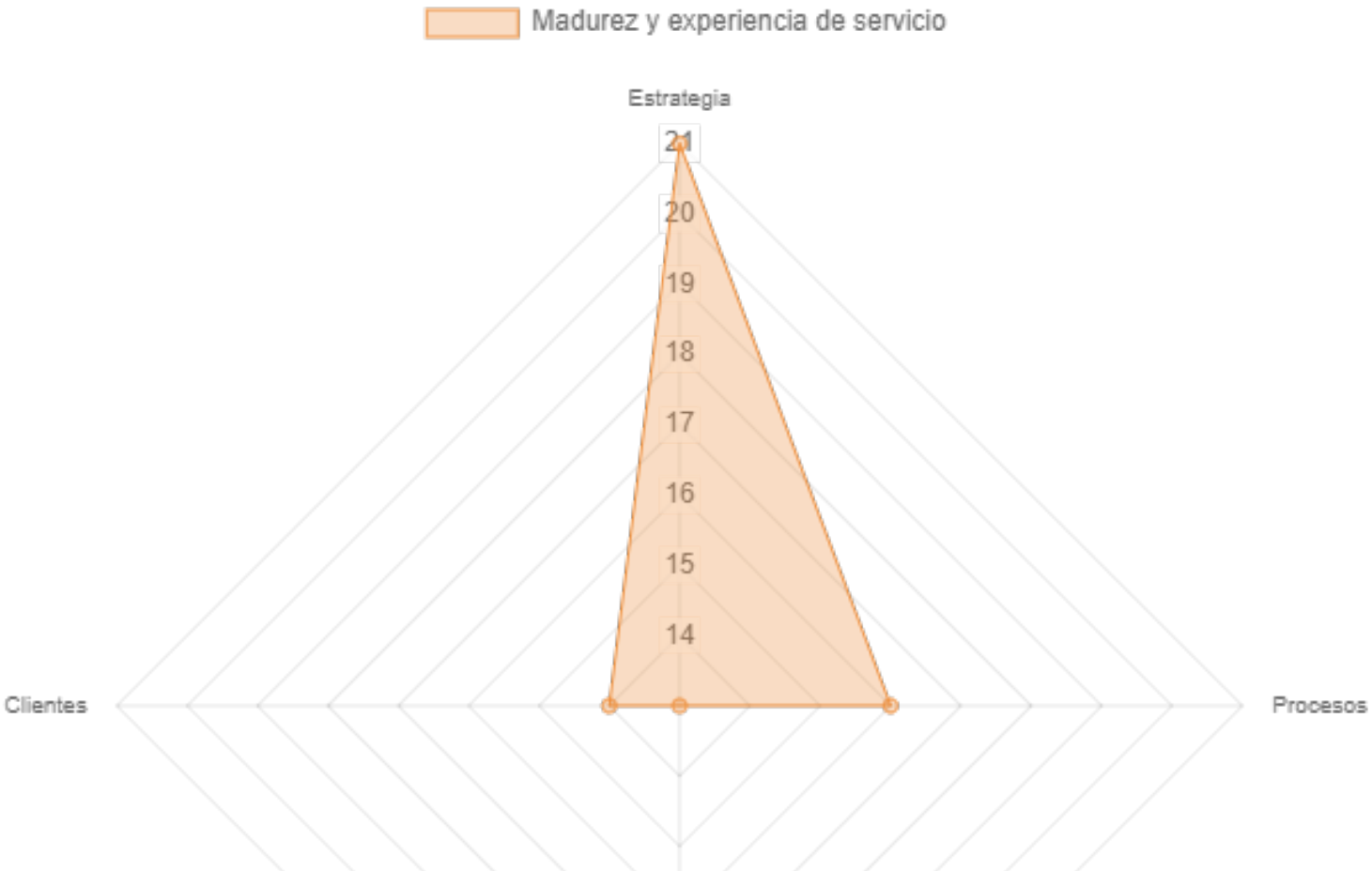
Empleados

14%

Establece politicas claras con tus empleados, brindandole las herramientas para formarse, relacionarse y tomar las mejores decisiones cuando esten en contacto con tus clientes. Crear equipos motivados y empoderados te traerá ventajas palpables en una mejor experiencia con tus clientes



Balance 360°



Personas

Perfil SX



Tienes un perfil principiante

Muchas oportunidades de mejora, debes diseñar, ajustar o potencializar tu modelo actual de experiencia y satisfacción del cliente trabajando en tu estrategia, garantizando que esta cumpla con tus objetivos de negocio. Deberas trabajar en los procesos, canales, tiempos y metricas que apotarán tu experiencia de cliente, esto en conjunto con un fuerte fortalecimiento de tus empleados como principal actor y generador de experiencias inolvidables, de sus motivaciones y de su formación. Adicional debes trabajar en reflejar la estrategia y procesos a la experiencia y satisfacción final de tus clientes, medir sus dolores, generarles confianza, pensar desde sus prioridades buscando entregarles momentos inolvidables.

P1

- Foco en acciones y estrategias en todas las dimensiones. Ruta WOW al detalle utilizando diagnostico completo
- Cuadrante primario, realizar acciones basicas para empezar a obtener resultados