**USER EXPERIENCE CENTER**

**Centro de Experiencia al Usuario**

**DE DÓNDE SALIÓ EL CONCEPTO: B4B**

B4B es un modelo de negocio en donde la empatía es la clave del éxito, ya que nos ayuda a conectar con los clientes y comprenderlos. Con esto podemos ayudarlos a alcanzar sus objetivos reales, a través de nuestros productos y servicios, logrando clientes satisfechos que nos otorgarán su confianza y fidelidad.

El modelo B4B se basa en:

• Ayudar al cliente a conocer y alcanzar sus objetivos reales  
• Ir con los clientes de la mano hasta lograr su éxito  
• Jugar un papel activo en el día a día de los usuarios  
• Ser socios empáticos de los clientes

**¿Cómo puedo beneficiar mi empresa, a través de B4B?**

1. Entender el motivo real de los clientes. Ejemplo: Si un cliente busca comprar una caminadora ¿Cuál es su objetivo real? No solo es comprar la caminadora su objetivo tal vez sea bajar de peso o mantenerse en forma, entonces debemos entender qué esperan los clientes lograr con nuestro producto.
2. Ir de la mano con el cliente hasta que cumpla sus metas
3. Estructurar la organización de la empresa para el éxito del cliente
4. Capacitar a la fuerza de venta con estrategias que incluyan inteligencia emocional para que el vendedor logre conectarse y comprometerse con los clientes
5. Enamorar a los clientes, a través del modelo de negocio y la experiencia de compra
6. Revisar el servicio después de la venta. ¿Qué atención ofrecemos después de adquirido el producto?, ¿Contamos con programas de incorporación o recompensas?, ¿Es fácil para los clientes la implementación o el uso del producto? Todo esto con el objetivo de evitar el arrepentimiento del comprador
7. Analizar la fidelidad ¿Qué cantidad de clientes continúan con nosotros y por qué?, ¿Hay abandono de producto y por qué? Con esto podemos conocer nuestras debilidades y solucionarlas
8. Tener el propósito de mejorar continuamente
9. Ser empático y tener gran actitud en todo lo que se hace y se comunica

 Lo más importante es la relación con el cliente y estar en su equipo para que alcance el éxito, este modelo de negocio nunca será obsoleto, y nos brinda la posibilidad de igualar y superar a la competencia, siendo más atractivos para los clientes.

**PROPÓSITO:** facilitar una experiencia de aprendizaje positiva en el usuario final, a partir de identificar: su estilo de apropiación de conocimiento, sus intereses frente a los contenidos que más lo atraen, su disponibilidad de tiempo, su ritmo de interacción y su sensibilidad tecnológica, para establecer la propuesta de acompañamiento, utilizando tecnología de punta para el lograr efectiva experiencia.

**OBJETIVOS ESPECIFÍCOS:**

1. Identificar los puntos de interacción del usuario con la experiencia de aprendizaje.
2. Compilar y analizar los datos.
3. Convertir los datos en información.
4. Diseñar mapa de experiencia con base en la información por tipo de usuario.
5. Generar la estrategia de acompañamiento personalizada de acuerdo al tipo de usuario y su sensibilidad tecnológica.
6. Identificar la tecnología de punta que dé respuesta al propósito de la estrategia.

**METODOLOGÍA:**

1. Diseñar las fases de apropiación de conocimiento para una experiencia de aprendizaje, a partir de identificar:
   1. Estilo de apropiación de conocimiento.
   2. Intereses frente a los contenidos que más lo atraen.
   3. Disponibilidad de tiempo.
   4. Ritmo de interacción.
   5. Sensibilidad tecnológica.
2. Diseñar perfiles de usuario para la experiencia de aprendizaje, basado en los datos compilados de la interacción.
3. Implementar estrategia de acompañamiento personalizado para los perfiles de usuario definidos, para facilitar una experiencia positiva al usuario.

**INDICADORES:**

1. Establecer mapa de indicadores relacionados con la experiencia del usuario frente:
   1. No. de usuarios por tipos de aprendizaje.
   2. No. de usuarios por tipos de contenidos que facilitan la apropiación de conocimiento.
   3. No. de usuarios clasificados por disponibilidad de tiempo.
   4. No. de usuarios por ritmo de interacción.
   5. No. de usuarios por sensibilidad tecnológica.
2. Fortalecer capacidades en la mesa de servicio en el uso de herramientas de:
   1. Metodología definida.
   2. Herramientas para la gestión de datos.
   3. Herramientas de reporting.
3. Fortalecer capacidades en el equipo de ingeniería de:
   1. Herramientas para el modelamiento de inteligencia artificial.