

# RESULTADOS 2021 LUKKAP CX

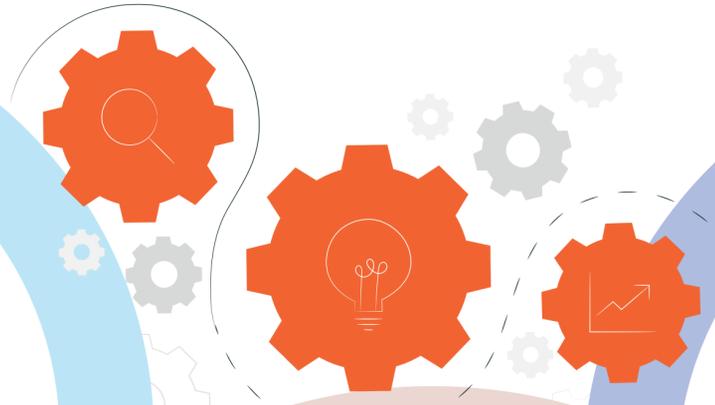
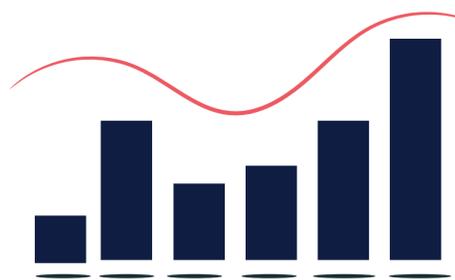
## RESULTADOS

**82** proyectos de CX

**85%** de nuestros clientes repiten

**37** países en los que estamos transformando

**+59%** en ingresos



## NO CLIENTES

NPS como marca **+60**

NPS de participación en nuestros eventos **+82**

## CLIENTES

**9,2** metodología y entregables

**9,4** satisfacción con la formación

**9,0** satisfacción con el proyecto

**9,4** satisfacción con el consultor

**64%** recomendación a otro cliente

**Los clientes valoran con un 9/10 la satisfacción con el proyecto**

## NUESTRA PROMESA DE MARCA

### DATOS ACCIONABLES

**9,3** satisfacción Data&Analytics

### PERSONALIZACIÓN x2

**+1kM** aumento de ventas generado

### IMPLANTACIÓN Y RDOS.

**93%** proyectos implantados

# RESULTADOS 2021 LUKKAP CX

## TRANSFORMACIÓN DEL CUSTOMER JOURNEY

Mejorar satisfacción, momento a momento

"Mi valoración del proyecto es óptima. Educación, formación, **consistencia y solidez del equipo de consultores...**"

"Tanto los entregables como los talleres son impresionantes. Diversión y resultados"

"Disfruté del proceso completo de entendimiento y métricas"

"Se consiguió todo lo que buscábamos"

9,5

satisfacción del cliente



Mercedes, Directora Sector alimentación y bebidas

## TRANSFORMACIÓN CUSTOMER CENTRIC

Orientación personas y cultura hacia el cliente

"Lo mejor: la capacidad de análisis del mercado y de los issues dentro de la compañía. El journey, el acrónimo y la facilidad de implementar los quickwins"

"El modelo de relación es un aspecto clave en las empresas y **Lukkap sabe interpretar las necesidades y complejidades de los negocios**, tanto en su elaboración como en su despliegue"

## ESTRATEGIA DE PERSONALIZACIÓN

Aumentar ventas vía hiperpersonalización

"Implantación de arquetipos, **una nueva forma de entender a nuestros clientes**"

"Plasmear arquetipos de manera sencilla, **fundamental para la diferenciación** en los equipos comerciales"

"Lo mejor ha sido la síntesis final"

10

satisfacción del cliente



Pablo, Director Sector inmobiliario



Rocío, Manager Sector farmacéutico

## CORRELACIÓN CX + EX

Transformación de empresas, uniendo CX + EX

"Metodología muy novedosa y predisposición y conocimiento de los consultores participantes"

"**Resultados conseguidos:** mejora en la satisfacción, disminución en el riesgo de fuga, incremento cuota mercado, mejora distribución"

10

satisfacción del cliente

## TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Diseño y mejora de UX en producto digital

"**Conocemos mejor a nuestros clientes** y nos ha dado una nueva perspectiva que aplicamos a todos los aspectos de la compañía"

"Lo que más me ha gustado es la **entrega, disposición y proactividad del equipo** de Lukkap"

"Han hecho que sea muy fácil implementar cambios"

10

satisfacción del cliente