

# Conclusiones

**X**perience  
by Lukkap



VI FORO  
**EXPERIENCIA  
CLIENTE**

PIONEROS EN EXPERIENCIA DE CLIENTE

# 1. Las personas son las que pueden cambiar el signo de la experiencia.

Los altos mandos y mandos intermedios tienen el poder de cambiar a sus compañeros, pero son ellos, los puestos operativos, la cara tangible de la empresa. Cualquier problema con ellos supone un problema con la empresa. Cualquier sonrisa supone una alegría con la empresa.



## 2. El cliente se queda satisfecho solo con el hecho de ser informado.

Antes de recibir la llamada del cliente debido a una queja, llamémosle para avisarle del problema que va a surgir y así suavizar su reacción e incluso convertir un problema en una oportunidad.



# 3. Porque tu también eres cliente, sabes el trato que nuestros clientes esperan de ti.

Las propias personas que trabajan en la empresa son clientes de muchos de sus servicios y sus experiencias son ejemplos claros de lo que puede vivir el cliente. No hagas a los demás lo que no te gustaría que te hicieran a ti.



# 4. Los clientes son un foco de aprendizaje.

De ellos partimos para poder llegar a ellos. Conocer a nuestro cliente es conocer donde fallamos, donde sobresalimos y donde esperan que lo hagamos.



# 5. Hacer de cada canal un generador de valor añadido.

La experiencia multicanal no es estar presente en todos los canales, es saber en qué canales quiere que estemos el cliente y, a partir de ahí, potenciarlos todo lo posible.



# 6. Cuanto mejor es mi experiencia, mayor es mi carrito.

Es sabido que, cuanto más se gasta, más contento se sale. Pero existe la relación inversa: cuanto más contento me hacen estar, es decir, cuanto mejor cumplen con la experiencia WOW, mayor es el gasto del cliente.



# 7. No demos por hecho que nuestros usuarios son autodidactas.

Pensar que son los clientes los que, por su cuenta, pueden aprender a utilizar todos nuestros servicios y sacarles el máximo potencial es caer en un error típico y frustrante.



# 8. La tecnología sin experiencia de cliente es como un barco sin capitán.

Podemos estar presentes en todos los canales y tener acceso a la mejor tecnología del mercado, pero si no sabemos hacia donde dirigirla y cómo hacer que el cliente la viva positivamente es inútil



# 9. Mi confianza en ti se ganará cuando demuestres que lo mereces.

El cliente solo recomienda y confía en una compañía cuando le dan razones. En la actualidad, el producto por sí mismo no vale, se necesita una experiencia que lo acompañe.



VI FORO  
EXPERIENCIA  
CLIENTE

**Xperience**  
by Lukkap

# 10. Generalizar no es una opción.

La segmentación ya es básica. Dos clientes no son iguales y, por eso, dos clientes no tienen porqué buscar lo mismo. Conóceles, entiéndelos y conseguirás satisfacerles.



# 11. Hasta con nueces en una tienda de ultramarinos puedes marcar la diferencia.

No hay producto o servicio que no pueda destacar. Igual que no hay dos clientes iguales, la clave es conseguir ser la empresa diferente.



VI FORO  
EXPERIENCIA  
CLIENTE

**Xperience**  
by Lukkap

# 12. Transformación digital exige replantearnos nuestro modelo de negocio.

¿Como vamos a ganar dinero ahora cubriendo la necesidad esencial del cliente?.

