

7

ACCIONES PARA PROPULSAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX)

QUE CUESTAN \$0

FREE

+1 secreto bien guardado



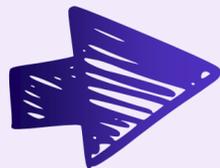
Julián Bedoya Jiménez
MÁS ALLÁ DE LA EXPERIENCIA

Mientras muchos líderes de CX están **gastando toneladas de dinero para complacer clientes**, otros lo han resuelto con acciones sencillas que no cuestan nada.

¿Qué es lo que cuenta entonces?

Aquí hay 7 acciones altamente recomendadas para **propulsar la experiencia del cliente (CX) y llevarla al punto más alto**. Y lo mejor: **gratis**. 





ACCIÓN 1

Interesarse genuinamente en las solicitudes del cliente

Cuando un cliente tenga un requerimiento, pida ayuda o quiera expresarse, hay que escucharlo con el interés que se merece.



ACCIÓN 2

Tomar en serio al cliente

Lo que manifiesta un cliente es importante para él, así no lo sea para quien le presta un servicio.

Hay cosas que pueden parecer un chiste, pero para el cliente son serias.

ACCIÓN 3

Tratar justamente al cliente

Todos los clientes deben tener el mismo trato, en principio.

No mostrar favoritismo por unos clientes o por otros.

Si bien, hay segmentos de clientes “premium”, debe quedar muy claro por qué es así.





ACCIÓN 4

Invitar al cliente a involucrarse

El cliente a veces no sabe que al involucrarse en la prestación del servicio se creará más valor, a eso es a lo que llamamos co-creación de valor.

ACCIÓN 5



Prevenir situaciones estresantes

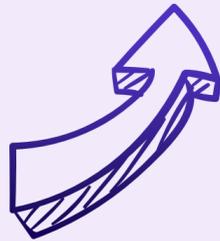
Muchas veces no se trata de que sea un ambiente divertido o cargado de emociones positivas, es esencial que no haya perturbaciones o comportamientos de quienes prestan el servicio que genere estrés al cliente.

ACCIÓN 6

Prevenir situaciones vergonzosas

Hay contextos que hacen sentir vergüenza a clientes. Es común verlo cuando son nuevos usuarios de un servicio y no saben algunas “reglas” que los usuarios viejos ya conocen.





ACCIÓN 7

Ayudar al cliente a lograr su objetivo

Los clientes toman un servicio porque les permitirá lograr algo que se proponen. Ten presente o indaga cuál es el objetivo que tiene el cliente, no vaya a ser que “salga con hambre de tu restaurante”.

El secreto bien guardado

FREE

Estas acciones van **mucho más allá de la experiencia**. En realidad, ayudarán a **incrementar el bienestar psicológico de tu cliente** y no cuestan más **(\$0)**.

¡Toca y guárdalo! > ● ● ●

¿LO ENCONTRASTE ÚTIL?

Sígueme para descubrir cómo ir más allá de la experiencia



Julián Bedoya Jiménez
MÁS ALLÁ DE LA EXPERIENCIA