

¡Toca y guárdalo! > ● ● ●

CÓMO FORMULAR LAS PREGUNTAS PARA UNA ENTREVISTA DE EXPERIENCIA DEL CLIENTE (CX)

GUÍA PASO A PASO



Julián Bedoya Jiménez
MÁS ALLÁ DE LA EXPERIENCIA

¿QUÉ PREGUNTAR EN UNA ENTREVISTA DE EXPERIENCIA (CX)?

Va a depender de lo que quieras conocer y de la naturaleza del sector y del negocio.

PASO A PASO →



1

Definir el **problema de experiencia** sobre el que quieres indagar con los clientes.

Ejemplo:

El NPS ha caído 10% y la tasa de deserción (churn) ha aumentado en un 5% en el último trimestre.

No se sabe por qué está pasando esto.

2

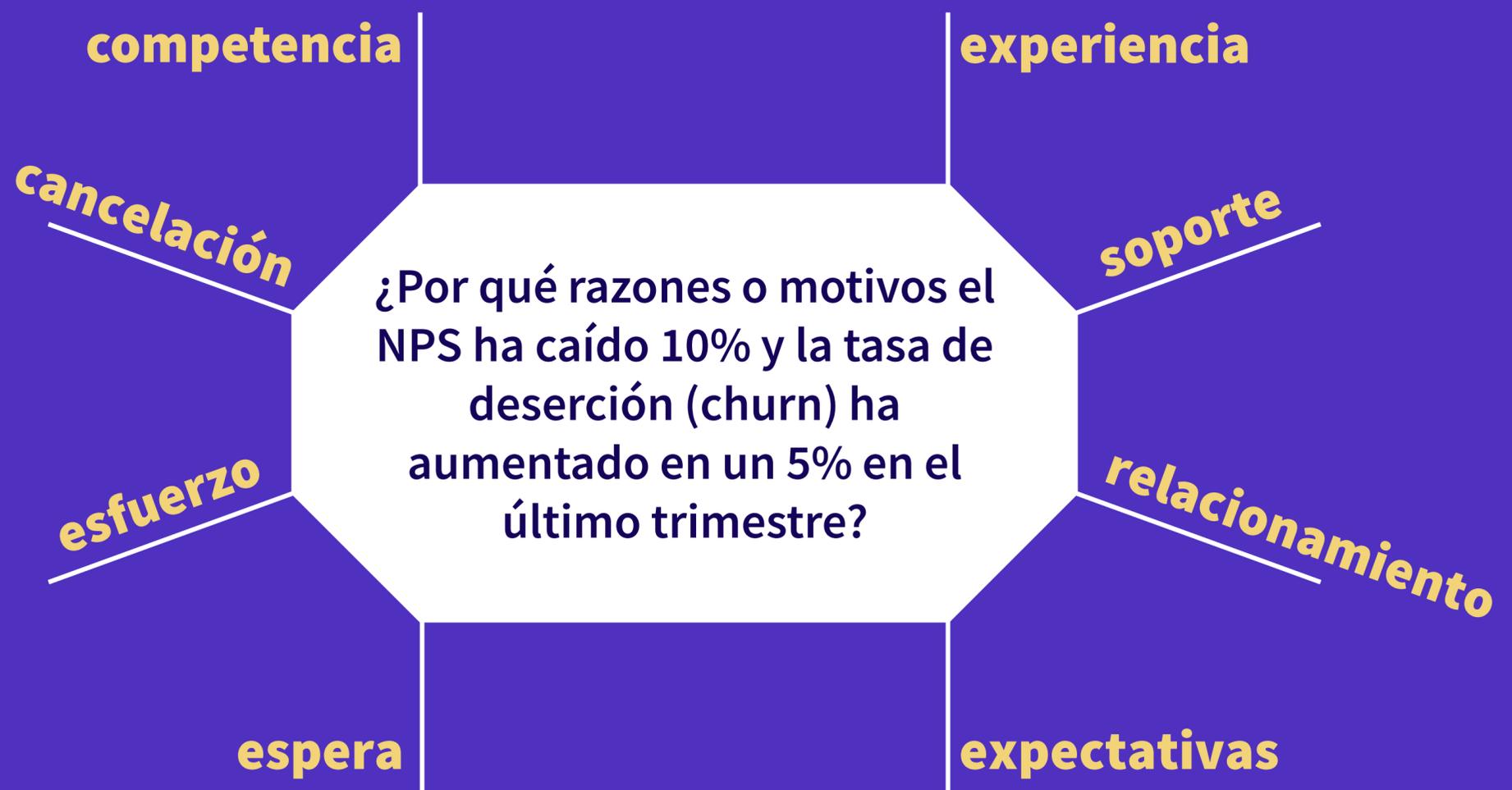
Formular una **pregunta abierta relacionada con el problema.**

Ejemplo:

¿Por qué razones o motivos el NPS ha caído 10% y la tasa de deserción (churn) ha aumentado en un 5% en el último trimestre?

3

Dibujar un **mapa mental** tomando la **pregunta como tema central**. Escribir en las ramificaciones **“temas” (categorías)** relacionados con la pregunta.



4

Formular **preguntas abiertas** a partir de las **categorías**.

Ejemplo:

1. Por favor, descríbame cómo ha sido su experiencia con nuestra empresa.
2. ¿Qué opina del soporte que se le ha prestado?
3. ¿Cómo ha sido el relacionamiento de nuestra empresa con usted?
4. ¿Qué tanto se han cumplido las expectativas que tenía inicialmente de nuestro servicio?

CONTINÚAN →

Ejemplo (continuación):

- 5. ¿Cómo le han parecido los tiempos de espera a sus solicitudes?**
- 6. ¿Qué tanto esfuerzo le ha requerido lograr sus objetivos con nuestro servicio?**
- 7. ¿Ha considerado cancelar nuestro servicio? ¿Por qué?**
- 8. ¿Ha considerado cambiar de proveedor? ¿Por qué?**

5

Organiza las preguntas así:

- 1. Preguntas generales y fáciles**
- 2. Preguntas complejas, sensibles y delicadas**
- 3. Preguntas de cierre (fáciles)**

RECOMENDACIONES FINALES

1. Por cada pregunta te puedes tomar unos 3 minutos. Haz la cuenta y pídele unos minutos más al cliente en la invitación.
2. Es importante obtener profundidad en el discurso del cliente. Si su respuesta es corta, hay que indagar más.
3. Si la entrevista se hace a un ex-cliente hay que adaptar las preguntas en tiempo pasado.

¡Toca y guárdalo! > ● ● ●

¿LO ENCONTRASTE ÚTIL?

Sígueme para descubrir cómo ir más allá de la experiencia



Julián Bedoya Jiménez
MÁS ALLÁ DE LA EXPERIENCIA