

# 8 tendencias para estar a la vanguardia de la Experiencia del Cliente

## ¿Qué es la Experiencia del Cliente?

La Experiencia del Cliente es la imagen/sentimiento que un cliente tiene a lo largo de su relación con una compañía. En otras palabras, es cómo los clientes ven una marca de acuerdo con su exposición a ella.

## ¿Por qué es crucial invertir en una excelente Experiencia del Cliente?

**74%**

De los consumidores comprarán, por lo menos un tanto probablemente, basados solamente en su experiencia con la marca. (Forbes)

**66%**

De los clientes esperan que las compañías entiendan sus necesidades. (HubSpot)

**65%**

De los consumidores consideran que una experiencia positiva con una marca tiene mayor influencia que la buena publicidad. (PwC)

**91%**

De los consumidores dicen que es más probable que les compren a marcas que les hacen recomendaciones y ofertas relevantes para ellos. (Accenture)

**72%**

De los consumidores comparten su satisfacción cuando han tenido una buena experiencia. (Salesforce)

**73%**

De los consumidores dice que una buena experiencia es fundamental para la lealtad con la marca. (PwC)

## Ocho tendencias a seguir para mejorar la Experiencia del Cliente

**Interacciones personalizadas**  
Cada persona es una persona. Personaliza tus interacciones a través del recorrido del cliente de acuerdo con el perfil de cada persona y lo que sabes sobre ellos.

**Recolección de datos**  
Saca partido de la información que recoges para aprender más sobre tus clientes y los desafíos que afrontan.

**Transparencia y confidencialidad de los datos**  
Protege los datos de tus clientes y sé transparente cuando se trata de la gestión de su información.

**Automatización de procesos**  
Mejora la experiencia de tu equipo de Atención al Cliente con una plataforma fácil de usar y sin necesidad de conocimientos técnicos.

**Omnicanalidad**  
Hazte presente en toda situación (física o digital). Haz que sea fácil contactar a tu compañía, sea por teléfono, correo electrónico o chat y proporciona la misma calidad de experiencia en todas ellas.

**Consistencia y conveniencia**  
Proporciona servicios fácilmente accesibles, tales como chatbots, de esa manera los clientes pueden preguntar y resolver cuestiones rápida y eficientemente 24/7.

**Inteligencia Artificial y Aprendizaje Automático**  
Demuestra que llevas la delantera en la era digital al beneficiarte del poder de la IA y del Aprendizaje Automático para proporcionar una experiencia fantástica que genera lealtad y recomendaciones.

**Autoservicio**  
Proporcióname al cliente todo lo que necesita para que pueda responder sus preguntas autónoma e inmediatamente, sin necesidad de contactar a la compañía.

**Visor.ai** Customer Service Automation

Garantiza una excelente Experiencia del Cliente con la plataforma de Visor.ai. Desde una gestión administrativa intuitiva (back office) hasta crear, gestionar y mejorar continuamente a los chatbots con inteligencia artificial que responden inmediata y asertivamente a las solicitudes del cliente. Y deja que tu equipo se enfoque en las cuestiones más complejas y las tareas de mayor valor añadido.

**Pide una demostración y entra en el futuro de las interacciones inteligentes.**

Visita [www.visor.ai](http://www.visor.ai)