

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