

INVERSIÓN GLOBAL EN CX
\$641 BILIONES (2022)

34% CRECIMIENTO DE LOS EQUIPOS DE CX

- ### Principios
- 1 LOS CLIENTES SON PERSONAS
 - 2 EXPERIENCIAS CREAN PRODUCTOS/SERVICIOS
 - 3 DECISIONES + DATOS
 - 4 VÍNCULOS SUSTENTABLES
 - 5 SISTEMA DE ACCIÓN VS REACCIÓN

- Tendencias de la experiencia del colaborador 2023
- ✓ seguridad y estabilidad
 - ✓ valores en acción
 - ✓ límites saludables
 - ✓ crecimiento y desarrollo
 - ✓ agotamiento del colaborador

86% PAGAN MÁS, POR UNA MEJOR EXPERIENCIA

5x EMOCIONALMENTE APEGADOS ELIJAN TU MARCA

PREFIEREN EXPERIENCIAS VS POSESIONES MATERIALES

72%



TECNOLOGÍA RESUELVE PROBLEMAS

66%

CX GLOBAL VÓICES 2022

CLIENTES



42% EXPERIENCIAS PERSONALIZADAS ES LA PRIORIDAD

PRODUCTO MARCA + VALORES PERSONALES

60%

ESCUCHAME

VALORAME

CONOCEME

SATISFACCIÓN DE NUESTRO CLIENTE

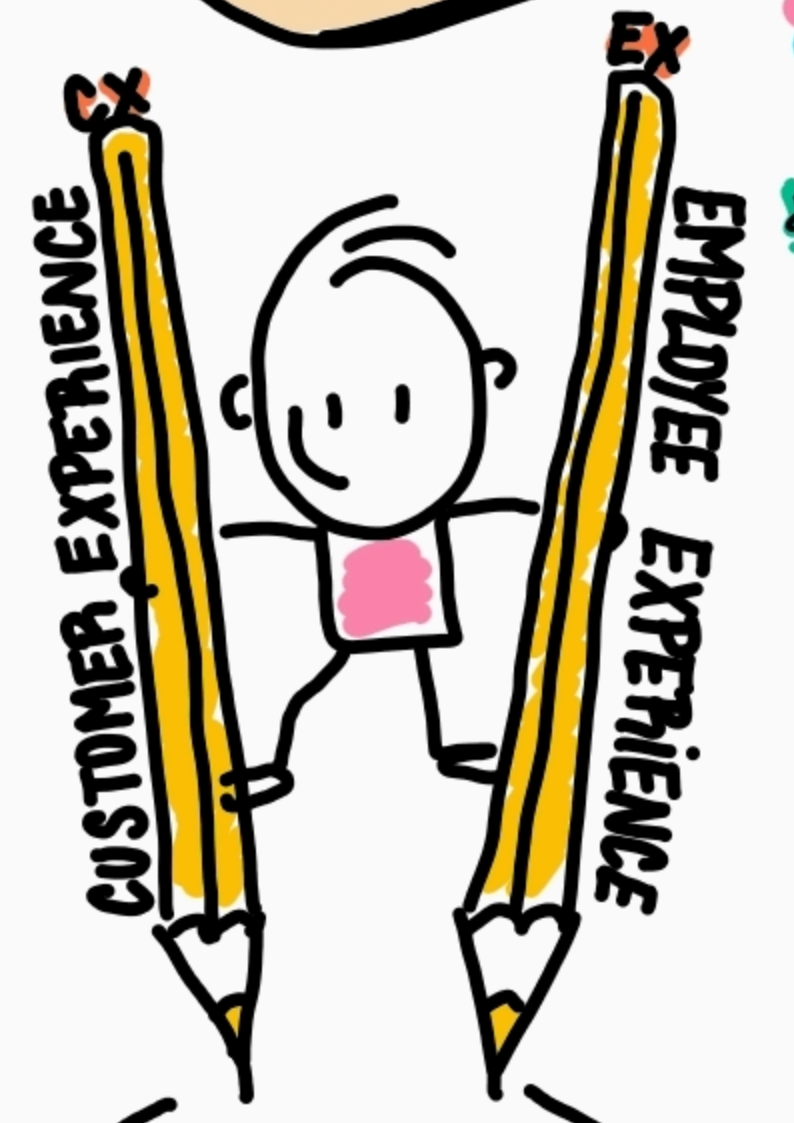
- 70% SATISFACCIÓN
- 77% RESOLUCIÓN
- 75% CUSTOMER EFFORT
- 55% COMPANY EFFORT
- 1,13 RATIO ESFUERZO

Nuestros Líderes Macro impulsores de nuestra Transformación Cultural

Macro



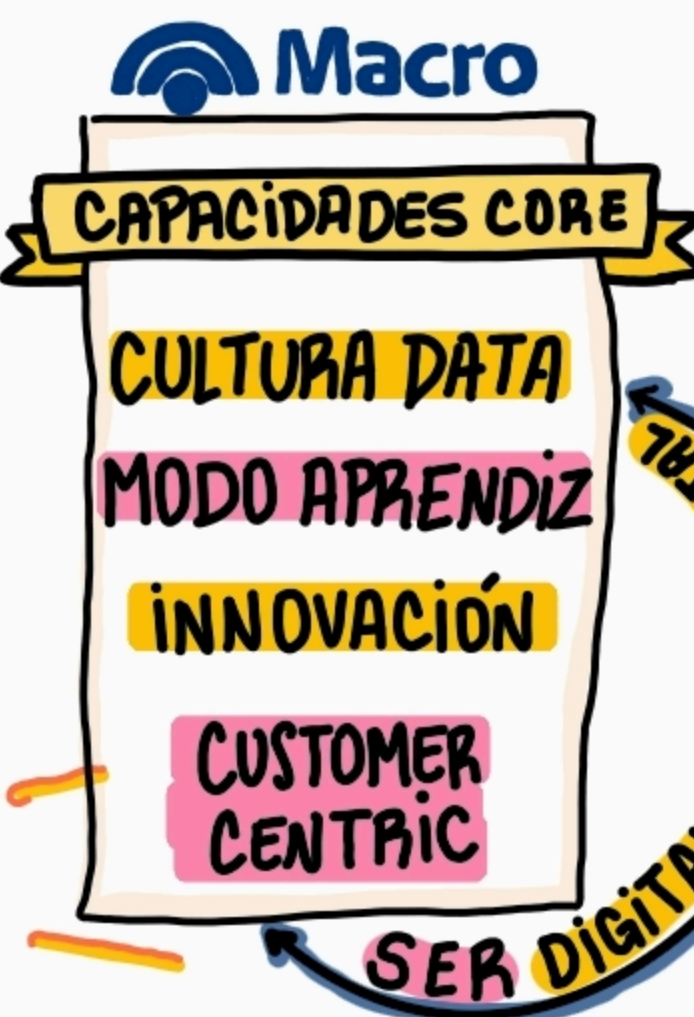
TALENTO Y CULTURA



CUSTOMER CENTRIC

IMPACTO EN RAHH

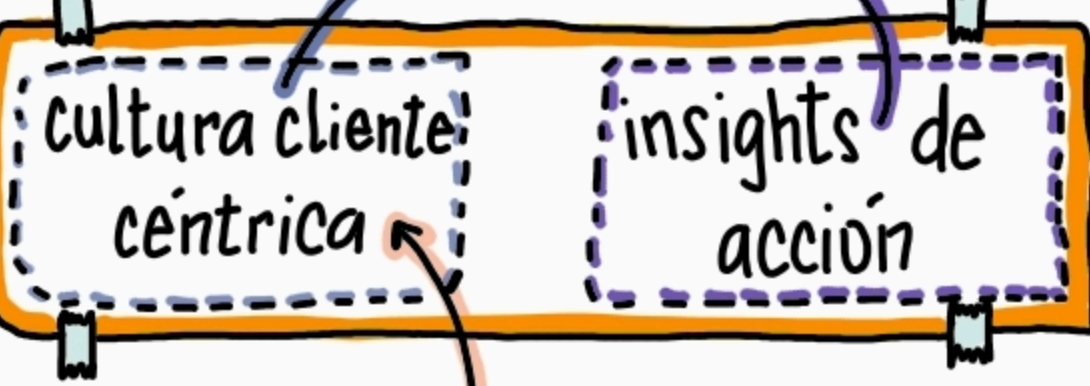
- ROI
- CULTURA ORGANIZACIÓN



métricas y hoja de ruta

resultados de negocio

PRÁCTICAS PARA EVOLUCIONAR EX



Empatía con el cliente

Flexibilidad

Pensar. Sentir... ACTUAR

Mindset Customer Centric

Experiencias



EVOLUCIÓN DEL MACRO-ADN