



Miembros acreditados de:



Customer Experience
Professionals Association™



Prácticas de CX durante la pandemia

Whitepaper - 1 de abril de 2020

A photograph of two business professionals, a man and a woman, sitting at a table and reviewing documents. The man, on the left, is wearing a dark suit and tie. The woman, on the right, is wearing a dark top. They are both looking down at the documents on the table. The documents feature various charts, including bar charts and pie charts. A large, semi-transparent blue circle is overlaid on the left side of the image, containing the text.

Mejores Prácticas CX de empresas ante la pandemia

Mejores Prácticas de empresas



Estas dos plataformas están ofreciendo sus contenidos en España durante este mes sin coste a todos los ciudadanos como apoyo a las medidas de confinamiento, y registrando cientos de miles de posibles nuevos clientes.



Amazon ha reservado el espacio en sus almacenes a los productos de primera necesidad, para asegurar un rápido abasto de los mismos en estas circunstancias especiales, así como acelerar el suministro del resto de los productos sin tener que usar sus centros logísticos.



NIKE ha cambiado su enfoque en las redes sociales hacia la preparación física en interiores. Además, está poniendo de forma gratuita su aplicación 'Nike Training Club'.



Linked In ofrece gratis el programa de aprendizaje, 'Trabajo remoto: preparándose a sí mismo y a sus equipos para el éxito' para que los trabajadores puedan adaptarse a los cambios en el entorno laboral.

Mejores Prácticas de empresas

HOTEL FOOTBALL
Old Trafford

Este hotel, propiedad de exfutbolistas, ha abierto sus puertas sólo a personal sanitario, para que descansen con las máximas comodidades, sin el riesgo de contagiar a sus familias.

NETFLIX

La plataforma digital ha reducido un 25% el consumo de datos de su plataforma en Europa, para favorecer el uso de las redes para fines de trabajo y educación, y evitar a sus clientes esperas en la carga de contenidos.

★ PRET ★

La primera medida adoptada por esta empresa de restaurantes fue ofrecer bebidas calientes gratis a todo el personal sanitario. Tras el cierre de sus restaurantes, han colgado en su web la receta de sus platos más populares, con video de sus preparaciones, para que se puedan hacer en casa.

 **Darlac**
The cutting edge of gardening...



Johnson's

Hay industrias como las de semillas de jardín que se encuentran desbordadas por la demanda. Algunas de ellas se están dando cuenta de que la experiencia que brindan ahora será lo que los clientes recuerden y manejan las expectativas de los clientes con especial cuidado (plazos de entrega).

Mejores Prácticas de empresas



El fabricante británico ha puesto en marcha una campaña por la que no cobra el servicio de taller a los trabajadores de Servicio Nacional de Salud.



Petit Bateau y otras prestigiosas marcas de ropa de bebés han reconvertido sus fábricas para hacer máscaras de protección, que son tan difíciles de encontrar en el mercado a día de hoy.



Mercedes-Benz

A través de su equipo de F1 ha desarrollado con la universidad UCL un aparato que puede suministrar oxígeno a los pulmones sin necesidad de ventilación, del que se pueden fabricar más de 1000 unidades al día.



Esta cadena de supermercados ha puesto en marcha un programa de pronto pago a sus proveedores, y un paquete de entrega rápida a domicilio de artículos esenciales por 35 libras.

THE BODYCOACH

Cada mañana, Joe Wicks se presenta ante casi 1 millón de espectadores y hace gratis rutinas de entrenamiento de una de las páginas de nutrición y preparación física de pago más populares de Reino Unido.



clientship
prime customer strategy

A background image showing two business professionals, a man in a suit and a woman in a dark dress, sitting at a table and reviewing documents. The man is pointing at a document with a pen. The woman is also holding a pen. The documents on the table contain charts and graphs. A large teal semi-circular overlay covers the left side of the image, and the word 'Recomendaciones' is written in white text on this overlay.

Recomendaciones

Ser parte de la comunidad y apoyar en todo lo posible a mitigar en nuestro entorno los efectos del covid-19. Esto además reforzará los lazos internos en la empresa y el engagement de los trabajadores hacia la meta común.



AYUDAR

CUSTOMER JOURNEY



El comportamiento del consumidor habrá cambiado. Esto va a requerir una revisión completa del customer journey, especialmente en lo referente a experiencia digital

Una parte importante de la población va a ver reducida drásticamente su renta disponible. Esto supone simplificar la propuesta de valor y el middle y back office de la empresa en consecuencia.



SIMPLIFICACIÓN

La competencia va a estar especialmente débil los próximos 24 meses al menos, lo que abre una extraordinaria oportunidad de mejorar nuestra posición competitiva y aumentar la cuota de mercado mediante una innovadora propuesta de valor adaptada a las nuevas condiciones de mercado.

INNOVACIÓN

Soluciones Progresivas hacia el Customer Centricity

1. Diseño de la Estrategia de Clientes

- Elegir Experiencia de Marca
(Promesa y beneficios de la marca)
- Diseño de Cluster (Arquetipos / Persona) e identificación de Momentos Críticos.
- Mapeo de Customer Journey (AS IS – To Be)
- Elaboración de Modelos de Servicio y Venta omnicanal (Estilo).
- Diseñar Sistemática Comercial
(Entender, Preparar, Ejecutar, Dar seguimiento)

2. Implantación – Consolidación Engagement - Certificación

- Diseño y Ejecución de Talleres de Transformación
- Consolidación del Estilo de Atención y la Sistemática Comercial
(Dinámicas periódicas con equipos front)
- i-Together: Logrando el alineamiento de los equipos internos con la mejora (engagement)
- Certificación Externa en Experiencia de Cliente para todos los niveles de la organización (CX1 a CX5)



3. Tecnología para garantizar éxito en la ejecución

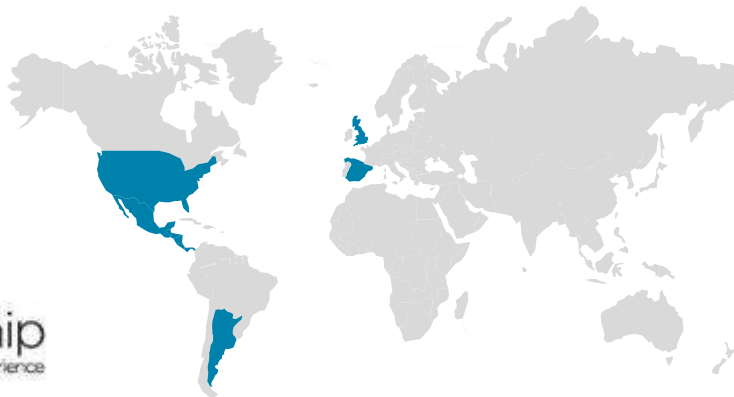


- VoC → Evaluación y Mejora de la Experiencia del Cliente en Tiempo Real y Omnicanal
- Case Management: Gestión integral de quejas e incidencias de servicio.
- Transformación Digital: Diseño y ejecución de soluciones digitales de relación con los clientes.





GRACIAS POR SU ATENCIÓN



CONTACTE CON NOSOTROS



www.clientship.es

Argentina

España

Estados Unidos

México

Reino Unido