

# Cultura centrada en el cliente

Dirigido al público en general





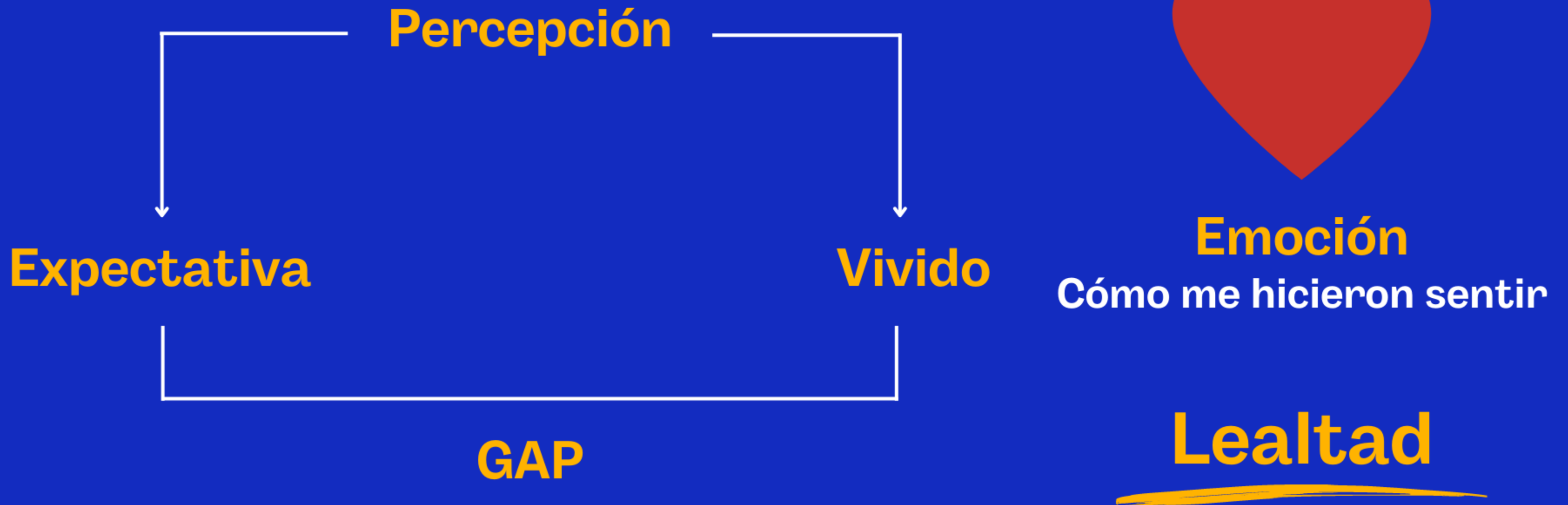
Nos encontramos  
en época de  
**cambio...**

**¿Notas este cambio  
cultural del que hoy  
hablamos?**



# ¿Qué es customer experience?

# Customer experience



# Pilares del modelo

## Personalidad de marca

La imagen de marca que se construya el cliente será la suma de todas las interacciones con la misma.



## Orientación al cliente

Organización centrada en el cliente.

## Transformación digital

La tecnología no es el fin, el fin debe ser mejorar la experiencia del cliente.

- Crear una comunidad de clientes leales que aporte mayores ingresos a la empresa.
- Mejorar la ventaja competitiva de la empresa y diferenciar tu oferta.
- Identificar áreas de crecimiento de tu empresa.



- Desarrollar en los empleados un sentimiento renovado de importancia dentro de la empresa.
- Desarrollar una experiencia de marca única para los clientes.
- Conoce los detalles del ciclo de vida de los clientes.

# ¿Cómo lo lograremos?

- Mirar de afuera hacia adentro
- Escucharlo y entender qué sucede
- Apoyo de la alta dirección
- Consistencia en el tiempo



# Estrategia

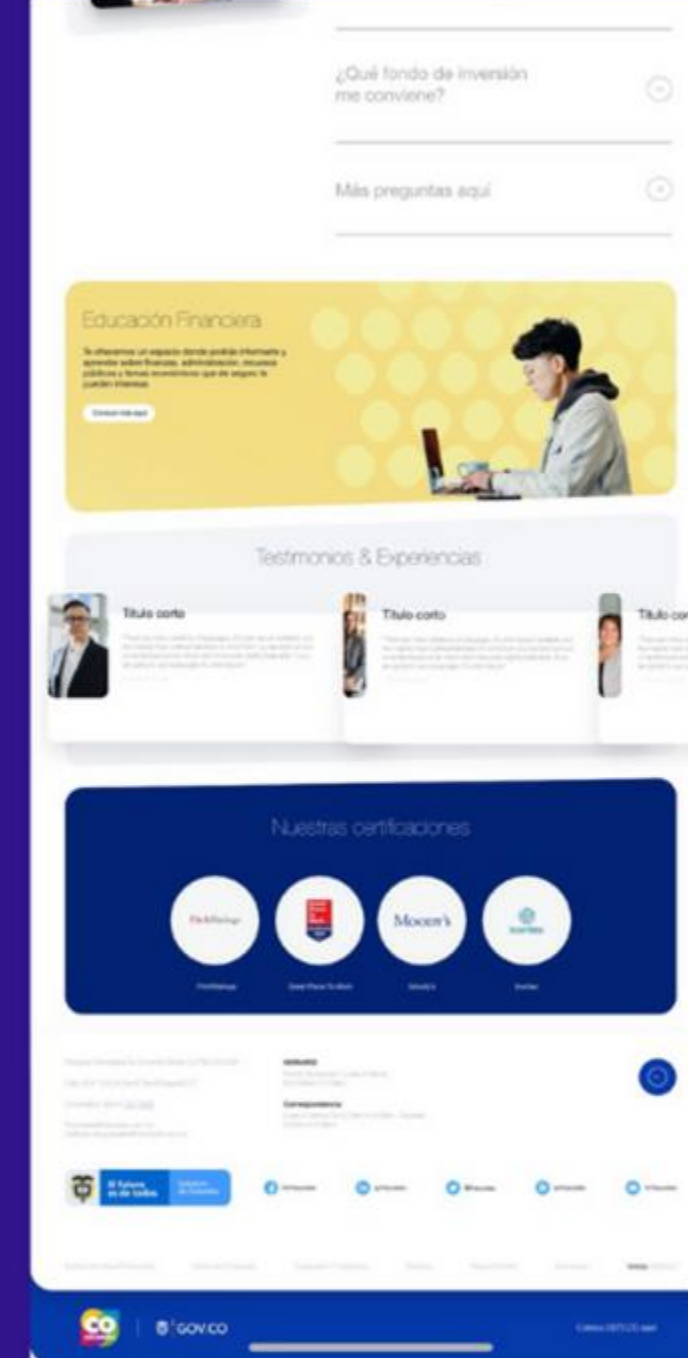
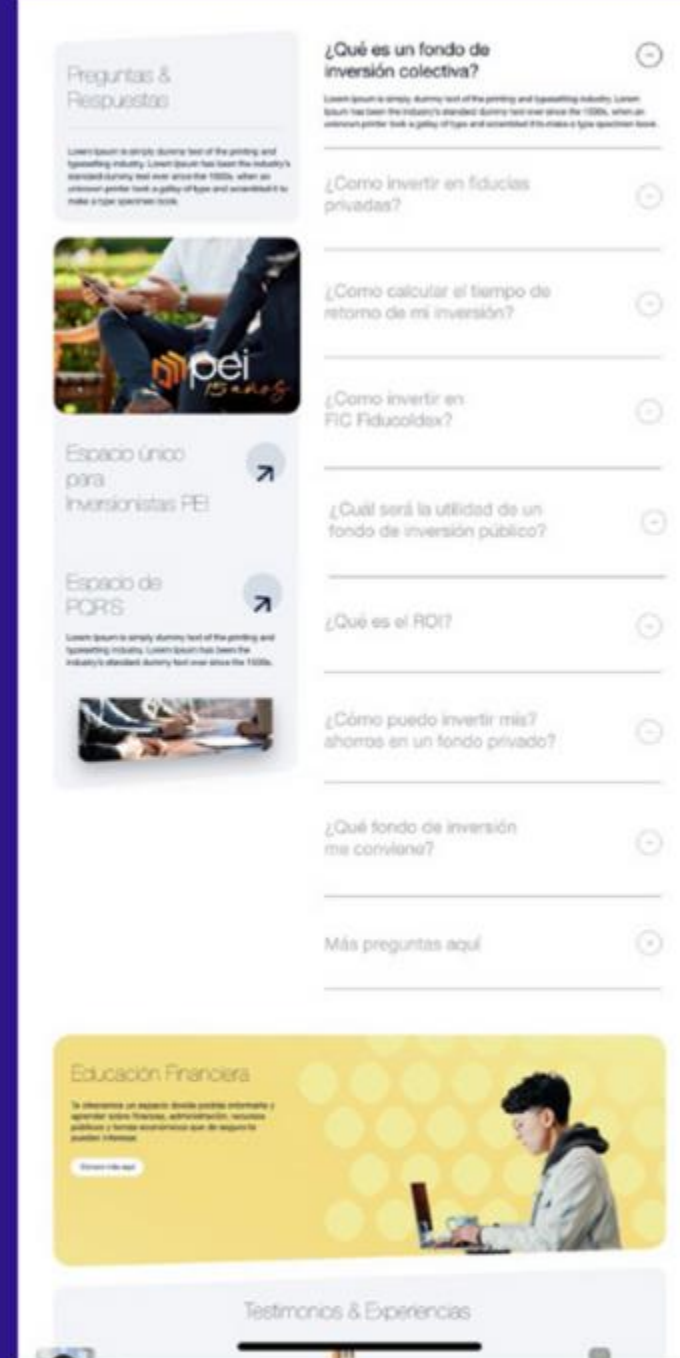
## 6 dimensiones de la transformación cultural





**FIDUCOLDEX**  
crea en grande

**FIDUCOLDEX**  
CREA EN GRANDE



*Gracias*