

OFICINA
Acelera
pyme

Mejorar la experiencia del cliente.

Atención personalizada, omnicanalidad y automatización.

... de febrero de 2022

AUNNA
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA



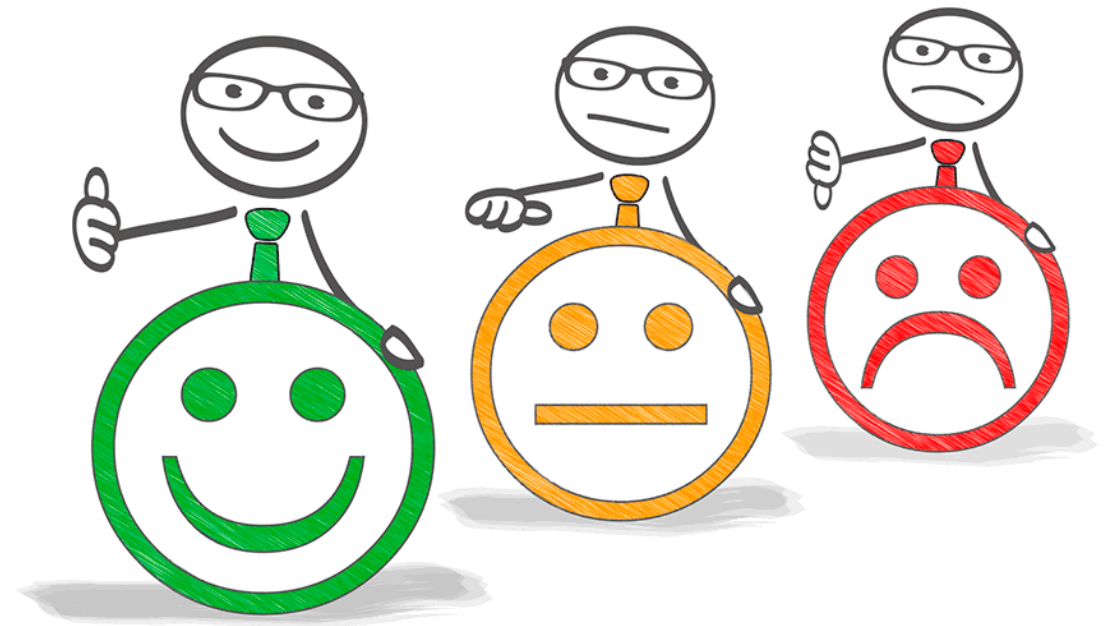
red.es



Fondo Europeo de Desarrollo Regional
"Una manera de hacer Europa"

Índice

1. ¿ Cómo es el cliente actual ?
2. ¿ Qué quiere el cliente actual ?
3. ¿ Cómo quiere ser atendido ?
4. **Omnicanalidad y Automatización**



1. ¿Cómo es el cliente actual ?

1. ¿ Cómo es el cliente actual ?

¿ Queremos tener razón o que nos compre ?

Entender al cliente y adaptarnos a él

- DISC
- PNL
- Neuroeconomía

A tener en cuenta

- Más Informado
- Más Impulsivo
- Orientado a la inmediatez



2. ¿Qué quiere el cliente actual ?

2. ¿ Qué quiere el cliente actual ?

- USAR, no COMPRAR**
- ATENCIÓN PARTICULARIZADA (CUSTOMER CENTRIC)**
- El mejor SERVICIO al mejor PRECIO**
- Alineamiento con VALORES y MARCA**
- Proceso SENCILLO**
- Con SEGURIDAD**
- NO PROBLEM**



3. ¿Cómo quiere ser atendido ?

3. ¿ Cómo quiere ser atendido ?

Que lo atiendan ...

- Por donde él quiere
- Cuando él quiere
- Cómo él quiere

Que lo atiendan bien ...

- Rápido
- Entendiéndolo
- Cumpliendo sus expectativas

Orientación al uso y disfrute

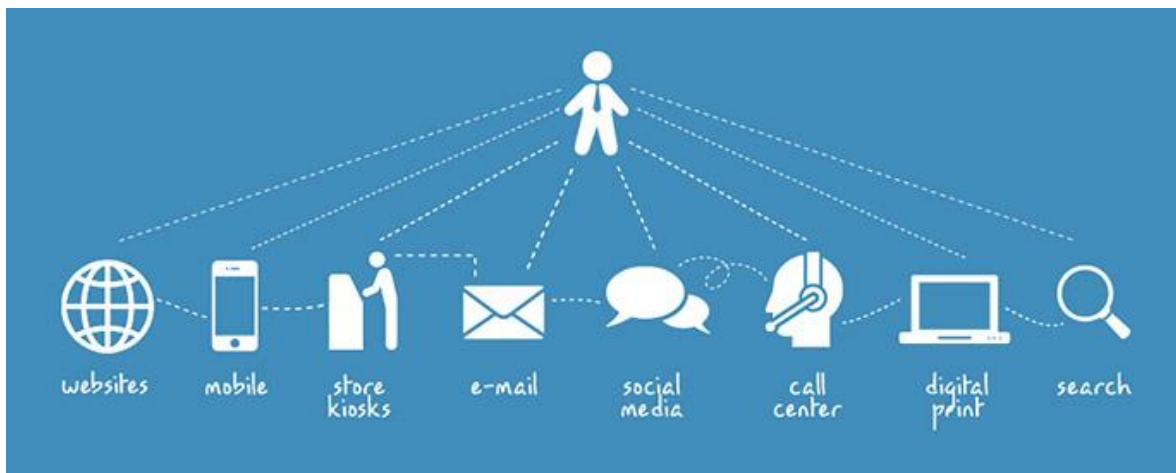
REALIDAD que supera las EXPECTATIVAS



4. Omnicanalidad y Automatización

4. Omnicanalidad y Automatización

- Recursos escasos y de alto coste
- Automatización = Emular comportamiento humano
- Por cualquier canal : VOZ, Mensajería y Redes Sociales
- Socialización y estandarización de la tecnología
- Sin inversión, modo pago por uso



- Atención inmediata
- Atención personalizada
- A cualquier hora
- Entornos híbridos
- NPS



VICEPRESIDENCIA
SEGUNDA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional
“Una manera de hacer Europa”

AUNNA
INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
