



Customer Experience

ADVISORY



La forma en que su organización trata a sus clientes, nunca ha sido más importante. La experiencia del cliente, es la nueva línea de cara a la competencia para conquistar a los clientes de hoy. En esta era digital, los clientes felices, pronto se convierten en potenciales defensores de su negocio.

¿Cómo podemos ayudarlos?

Para ayudar a que su negocio se centre más en el cliente, llevamos la "voz del cliente" al corazón de su toma de decisiones. Usando métodos y herramientas combinados por nuestros expertos, podemos ayudar a diseñar excelentes viajes de clientes. Nuestro enfoque comprobado combina la ciencia y el arte del diseño del servicio e implementa una gran cantidad de mejores prácticas de nuestro Centro de Excelencia de Experiencia del Cliente. Permítanos ayudarlo a mejorar la trayectoria de sus clientes utilizando los conocimientos que hemos obtenido de millones de comentarios de los clientes.

Hoy, más que nunca, los clientes esperan ofertas personalizadas, precios transparentes y entregas inmediatas. La velocidad de los cambios y la transformación digital han generado que las organizaciones se enfrenten a un cliente más sofisticado e informado, que busca adquirir servicios y productos por el canal que él prefiere, cuando y como él lo desee.

En este contexto, la **experiencia del cliente** (Customer Experience – "CX") se ha tornado relevante como **ventaja competitiva**, superando al precio y al producto o servicio como principales diferenciadores de la marca.

Sin embargo, ¿invertir en la experiencia del cliente aumenta las ganancias? ¿Y si el costo de deleitar a los clientes excede el valor que éstos generan? El desafío es responder a las necesidades de los clientes y, al mismo tiempo, equilibrarlas con el valor que dichos clientes aportan.

En KPMG hemos desarrollado una **innovadora metodología estratégica** que, ubicando al cliente como centro, contribuye a responder estas preguntas, **construyendo valor, incrementando la rentabilidad y desarrollando un modelo de negocio sostenible**.

Creemos que el proceso comienza con una visión audaz y una estrategia diferenciadora. La "Voz del Cliente" es el input fundamental para conocer y entender a los distintos segmentos de clientes, mapear los "Customer Journey" y diseñar una experiencia personalizada, innovadora y memorable, que incremente la lealtad y recomendación.

Pero el éxito no podría alcanzarse sin contar con el impulso organizativo y el involucramiento de los empleados como embajadores de la marca.

Asimismo, como proceso de mejora continua, nuestra metodología permite que a través de herramientas de "Customer Analytics" podamos ayudarlo en el diseño e implementación de tableros de visualización de datos centrados en el cliente que contribuyan a la toma de decisiones y monitoreo de los resultados obtenidos.

"En nuestro trabajo aplicamos un enfoque integral, lo que nos permite ir más allá de la experiencia del cliente como tal, ayudando a las empresas a entender cómo impulsar los resultados a través de mejores experiencias."

www.kpmg.com/pe

Mayor información

Contactar a:

José Luis Najarro

Socio

jlnejarro@kpmg.com

Eliana Barrantes

Gerente Senior

ebarrantes@kpmg.com

Av. Javier Prado Este 444,
Piso 27, Lima 27, Perú
Telf. 51(1) 611 3000

KPMG en Perú:



La información aquí contenida es de naturaleza general y no tiene el propósito de abordar las circunstancias específicas de ningún individuo o entidad en particular.

© 2019 KPMG Asesores S. Civil de R. L., sociedad civil peruana de responsabilidad limitada y firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Derechos reservados.

KPMG y el logotipo de KPMG son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de KPMG International.