

Cómo conservar a tus clientes para toda la vida

3 elementos esenciales de CX para construir fidelidad

Mayor confianza y credibilidad. Incremento en gastos y en la frecuencia.
Menores costos de adquisición de clientes. Mayor eficacia del marketing.
Mayor satisfacción y engagement de los empleados. Embajadores de marca de por vida.

Estas son sólo algunas de las innumerables ventajas de invertir en la fidelidad, el diferenciador definitivo que acelera los resultados financieros con clientes y empleados.



Es 14 veces más fácil vender a un cliente existente que a uno nuevo



14x

Se ha demostrado que un aumento del +5% en la retención de clientes aumenta las ganancias entre un 25% y un 95%.



5%

El vínculo entre Experiencia de Cliente y la fidelidad

Las mejores experiencias prevalecen sobre los precios bajos cuando se trata de ganar la fidelidad de los clientes. Por otro lado, una sola mala experiencia es suficiente para alejar a los consumidores, lo que hace que la CX sea vital para la retención, la fidelidad y el crecimiento.

EI 80%

de los clientes son más fieles a las marcas que ofrecen una mejor experiencia que sus competidores.

EI 59%

de los clientes dice que nunca volverá a comprar una marca en particular debido a una mala experiencia

Por eso es tan importante centrarse en crear un ciclo de mejora continua.

¿El desafío? Que el panorama competitivo es feroz y la fidelidad del cliente está en constante disputa.

¿La buena noticia? La estrategia y la plataforma CX adecuadas pueden ayudarte a lograr una mayor fidelidad por parte de tus clientes.

Tres formas de fortalecer tus resultados de CX y conservar a tus clientes de por vida

01

Logra una visibilidad de CX completa

La fidelidad debe ganarse en un número cada vez mayor de canales y en journeys de cliente únicos y más complejos. Para sobrevivir, las marcas deben identificar los puntos de fricción responsables de las interrupciones críticas en la satisfacción del cliente.

La avanzada plataforma de gestión de experiencias de Medallia va más allá de los datos tradicionales basados en encuestas, ofreciendo información integral y en tiempo real en cada punto de contacto para desbloquear la visión más completa de la Experiencia de Cliente.

02

Prioriza lo más importante

Reunir los insights correctos es sólo el comienzo. Los líderes que priorizan la fidelidad logran una ventaja al interpretar los datos de CX, convirtiendo el feedback en acciones y priorizando lo que realmente es importante.

Medallia combina tus datos de experiencia más completos con el poder de la IA conversacional para ofrecer insights oportunos, prescriptivos y de alto impacto, lo que permite a los equipos descubrir medidas que pueden tomarse para reforzar la satisfacción, retención y fidelidad de los clientes.

03

Activa la mejora continua

Implementar cambios positivos no es un esfuerzo único. Una CX exitosa depende de la transformación eficiente, efectiva y continua de los insights en acciones.

Con el motor inteligente de Medallia filtrando, organizando y sintetizando todos tus datos de experiencia, tendrás la capacidad de convertir la priorización en impulso, y activar la mejora continua a lo largo del tiempo que construye lealtad y fortalece tu marca.

La diferencia Medallia

Tu catalizador para mejorar la Experiencia de Cliente. Medallia te brinda todo lo que necesitas para lograr una visibilidad completa de CX y empoderar a toda tu organización para mejorar las experiencias de tus clientes con confianza y rapidez, hoy, mañana y en el futuro.

Nuestra ventaja competitiva es tu ventaja competitiva

Nuestra combinación única de tecnología de vanguardia, amplitud y profundidad de capacidades y experiencia visionaria distingue a Medallia de la competencia y permite que tu marca haga lo mismo.

- ✓ Elimina las suposiciones en CX
- ✓ Cumple con la promesa de tu marca
- ✓ Haz que tus clientes lo sean de por vida

Descubre cómo Medallia puede ayudarte a fidelizar a tus clientes: visita medallia.com/es.

