



Creando hoy las mejores experiencias

Hallazgos basados en la encuesta mundial 2017



14

países



54,233

consumidores



1,400

Marcas de diversos sectores



593,355

Evaluaciones de marca individuales

Los seis pilares de la experiencia del cliente



Personalización



Integridad



Expectativas



Resolución



Tiempo y Esfuerzo



Empatía

Temas globales de experiencia del cliente



Excelencia

- Compromiso con la excelencia
- Organización en torno al cliente



Compromiso

- Alineación de experiencia del empleado (EX) y experiencia del cliente (CX)
- Motivación y pasión



Ejecución

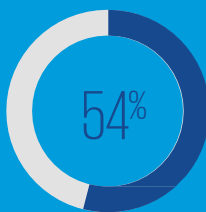
- Atención al detalle
- Monitoreo Constante



Economía

- Enlace CX generando valor
- Optimización de experiencia

Economía de la experiencia de excelencia



mayor crecimiento de los ingresos de las 50 mejores marcas en comparación con las 50 más bajas, a un nivel agregado.



mayor crecimiento del EBITDA de las 50 principales marcas en comparación con las 50 más bajas, a nivel agregado.

Algunos de los principales sectores económicos



Venta al por menor



Retail



Sector público



Consumo masivo



Aéreo



Telecomunicaciones

Salón de la Fama Global



Australia



Singapore Airlines



Italia



Apple Store



Noruega



KLP



China



Alipay



Luxemburgo



Ernst & Young



EAU



Emirates



Dinamarca



Topdanmark



México



Marriott



Inglaterra



QVC UK



Francia



MAIF



Holanda



Lush



US



Navy Federal Credit Union



India



Taj Hotels Resorts & Palaces



Nueva Zelanda



Farlands Co-operative

La integridad es el pilar más importante para impulsar la confianza del cliente



La personalización lidera como la más importante en la construcción de lealtad del cliente



Para conocer cómo diseñar e implementar las mejores experiencias para sus clientes, por favor contáctenos en los siguientes correos:

cesardelgado@kpmg.com
danielvargas1@kpmg.com

