



Experiencias
centradas en el

CLIENTE



EJERCICIO 1

Servicios centrados en el cliente

RECUERDA ESTAS 4 IDEAS CLAVES

- Sin cliente no hay negocio. Brindar servicios centrados en el cliente.**
- Ponernos en los zapatos del cliente. Definir quién es tu cliente ideal.**

TE PROPONEMOS UN EJERCICIO QUE TE AYUDARÁ A PENSAR EN LO QUE VIMOS EN EL MÓDULO.

1.¿Cómo definís a tu negocio?

Mi negocio se desarrolla en la industria de
 Dentro de mi industria, me focalizo en el sector

2. El servicio que brindo a mis clientes es

.....; porque mis clientes necesitan

Lo que más valoran mis clientes de mi emprendimiento/negocio es

3. Reflexiona sobre estas preguntas:

- ¿Has pensado en ponerte en los zapatos de tu cliente?
- ¿Crees que podrás hacerlo?
- ¿Qué necesitas para poder hacerlo?
- ¿Tienes las herramientas necesarias para escuchar a tu cliente?
- ¿Cuáles son tus canales de comunicación para escuchar qué es lo que tus clientes necesitan?
- Enumera tus canales de comunicación



EJERCICIO 2

Crear experiencias memorables

RECUERDA ESTAS 3 IDEAS CLAVES

- Mercado de las expectativas: consumir experiencias
- Modelo de las 3E: una experiencia debe ser entretenida; emotiva; educativa.
- Crear memorabilidad, generando emociones positivas, que producen experiencias positivas

TE PROPONEMOS UN EJERCICIO QUE TE AYUDARÁ A PENSAR EN LO QUE VIMOS EN EL MÓDULO.

1. Piensa en una vivencia que tus clientes experimentan en tu empresa

.....

.....

.....

Para transformarla en una experiencia tiene que constar de los 3 componentes: entretenida, emotiva y educativa.

¿Qué transformación tiene que tener la vivencia descrita anteriormente, para que se transforme en una experiencia que sea:

Entretenida

.....

.....

Emotiva

.....

.....

Educativa

.....

.....



EJERCICIO 3

El mapa de la experiencia del cliente

RECUERDA ESTAS IDEAS CLAVES

- Mapear una experiencia sirve para visualizar e identificar el paso a paso del servicio que ofrecemos, creando la línea de la experiencia.

TE PROPONEMOS UN EJERCICIO QUE TE AYUDARÁ A PENSAR EN LO QUE VIMOS EN EL MÓDULO.

1. Describe el servicio que ofreces:

.....
.....
.....

PASO A PASO

Identifica y describe al menos 5 pasos del servicios que ofreces

Paso 1

.....
.....

Paso 2

.....
.....

Paso 3

.....
.....

Paso 4

.....
.....

Paso 5

.....
.....