

Ganando con Customer Experience

Mauricio Alanís

9 de noviembre del 2022

CLIENTES EN FILA
PARA HABLAR
CON EL CEO



CLIENTES EN FILA
PARA HABLAR
CON EL CEO



A VOLTEAR LA
PIRÁMIDE:
EL **CLIENTE** EN
LA CIMA



A VOLTEAR LA
PIRÁMIDE:

EL **CLIENTE** EN
LA CIMA

AXtel ®

axtel

alestra 

CULTURA ENFOCADA AL CLIENTE



**CULTURA
ENFOCADA AL
CLIENTE**

Talasis

U-ERRE

 **ADVENIO®**

UNID



:IESALUD

harmon hall

¿Quiénes realmente han ganado con **Customer Experience**?

Sus características:

1. Existe un **compromiso real** de la alta Dirección hacia el Enfoque al Cliente
2. Han migrado a una **cultura** de Enfoque al Cliente en toda su organización
3. Son **Tercos** y **Pacientes**
4. Usan las métricas (NPS, CES, CSat) para **inspirar aprendizaje** y **crecer**
5. Tienen su propósito claro: “**Querer a sus Clientes**”





DEC

Asociación para el
Desarrollo de la
Experiencia de Cliente

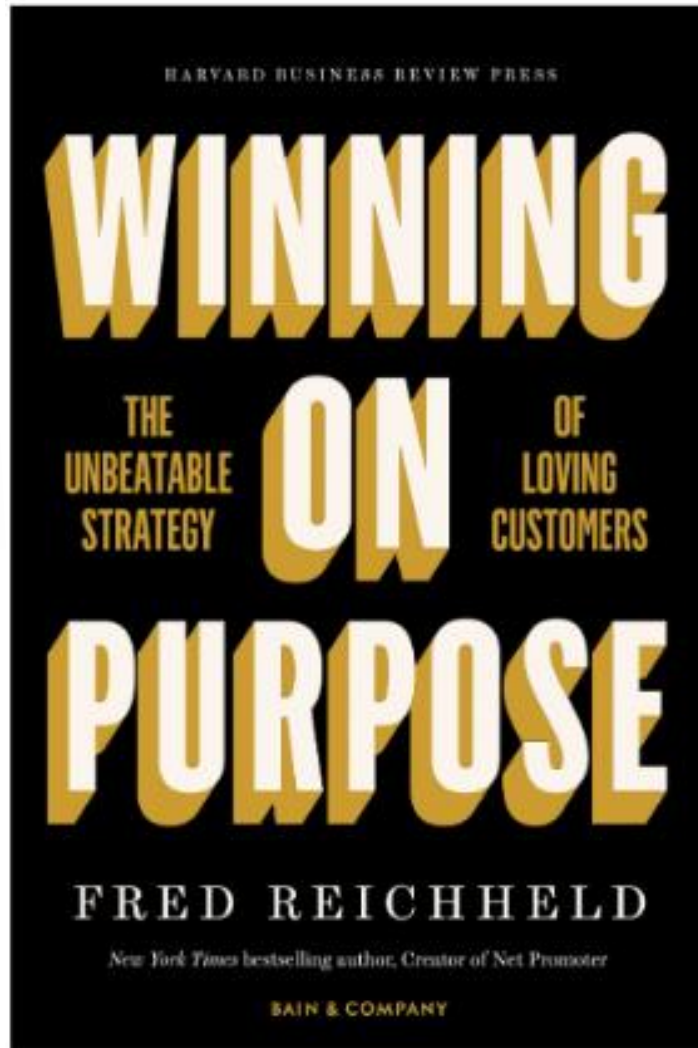
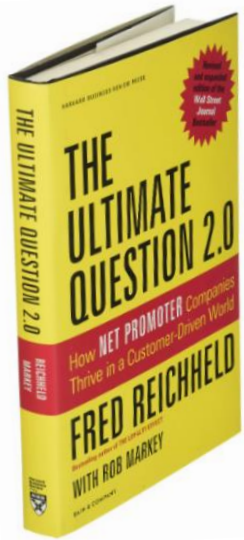
JORGEMARTÍNEZ

Director de la asociación DEC

[\(1\) La importancia de la experiencia del cliente, con Jorge Martínez-Arroyo | #CaféconDaniMarote - YouTube](#)



Reciente libro de Fred Reichheld

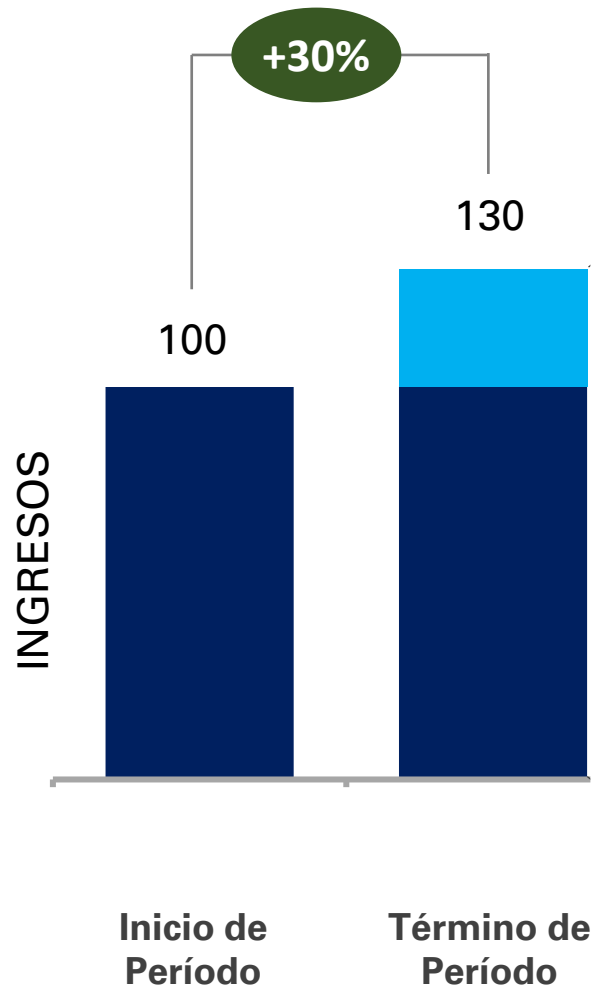


1. **Enriquecer las vidas de sus Clientes – como su propósito**
2. **Liderear con amor**
3. **Apuntar a la Grandeza**
4. **Hacer sentir amados a los Clientes**
5. **Inspirar a tus Equipos**
6. **Respetar a tus Inversionistas**
7. **Honrar la Regla de Oro**
8. **Ser persistente**
9. **Sér Humilde**

Contabilidad basada en el Cliente

Earned Growth Rate: Reichheld, Fred (2021) Winning on Purpose, Boston, MA: Harvard Business Review Press

Compañía A: **Tasa de Crecimiento Ganado: 10%**



Publicidad, promociones,
eventos, menciones, etc.
Tuvo un costo

Nuevos Clientes que
llegaron por recomendación
de Clientes existentes.
No tuvo Costo; Boca en Boca

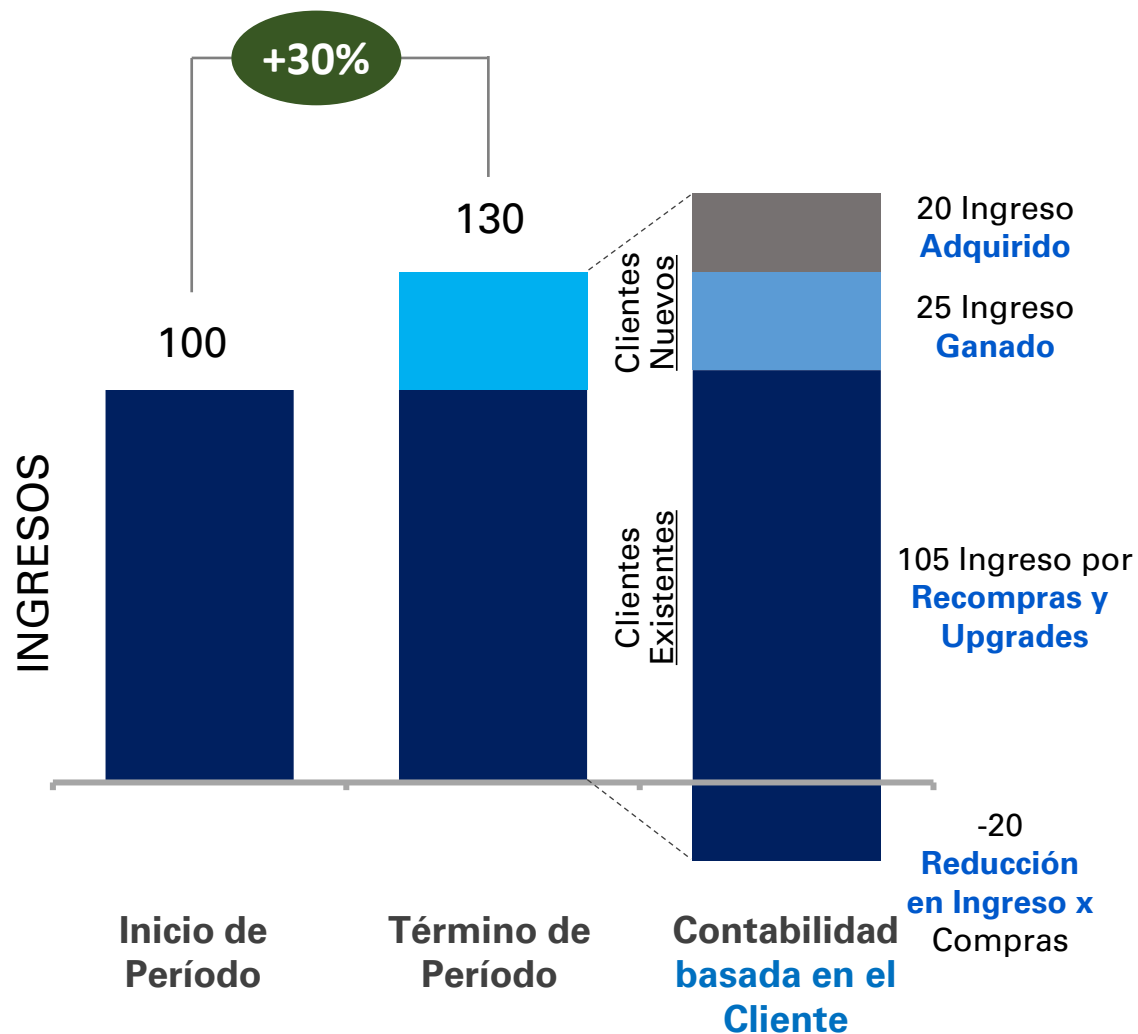
Clientes existentes que
cambiaron su nivel de consumo
(aumentó o disminuyó).
Fue provocado por Lealtad (CX)

Clientes existentes que
cambiaron, disminuyeron o
cancelaron su nivel de consumo
Fue provocado por CX

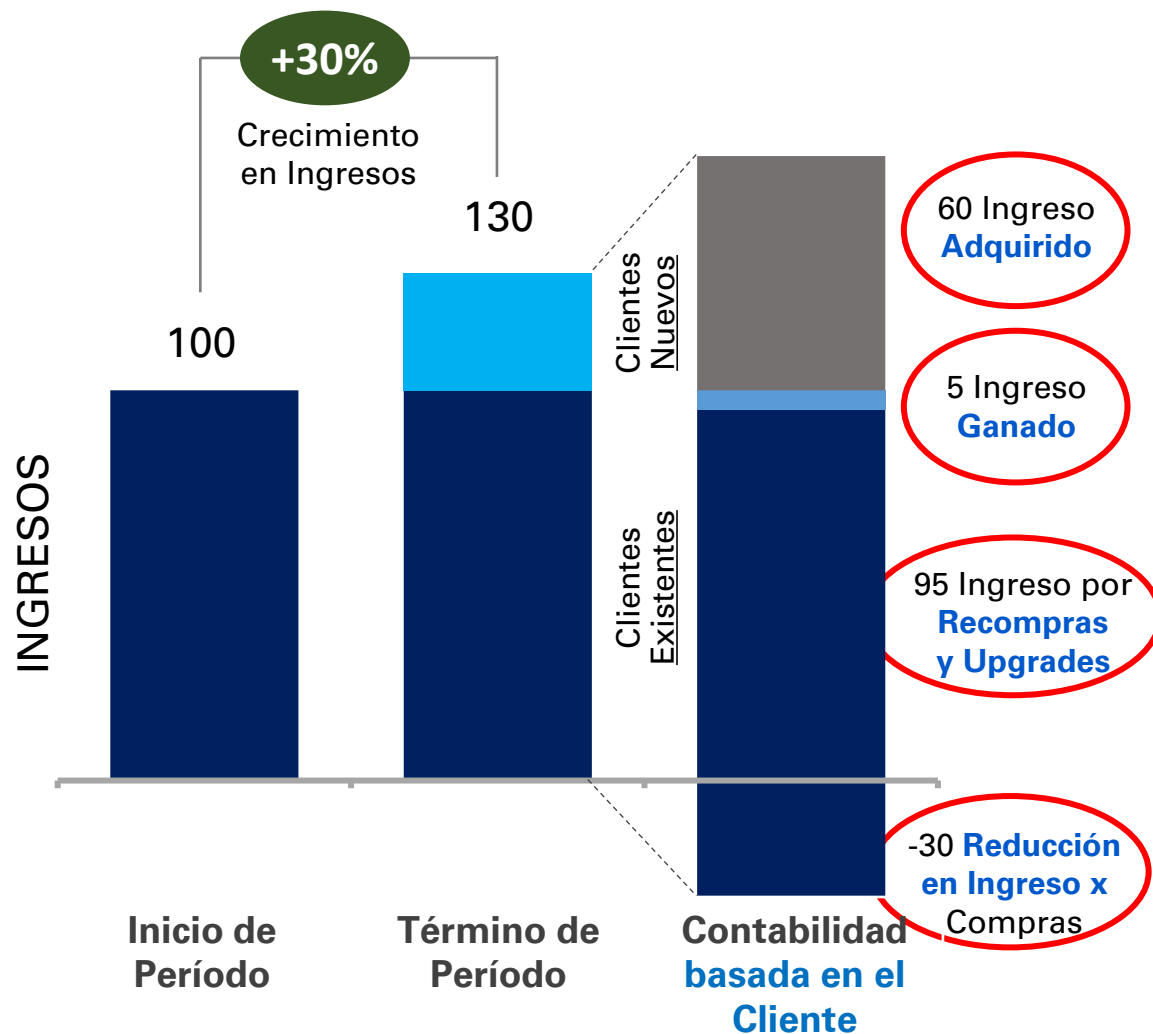
Contabilidad basada en el Cliente

Earned Growth Rate: Reichheld, Fred (2021) Winning on Purpose, Boston, MA: Harvard Business Review Press

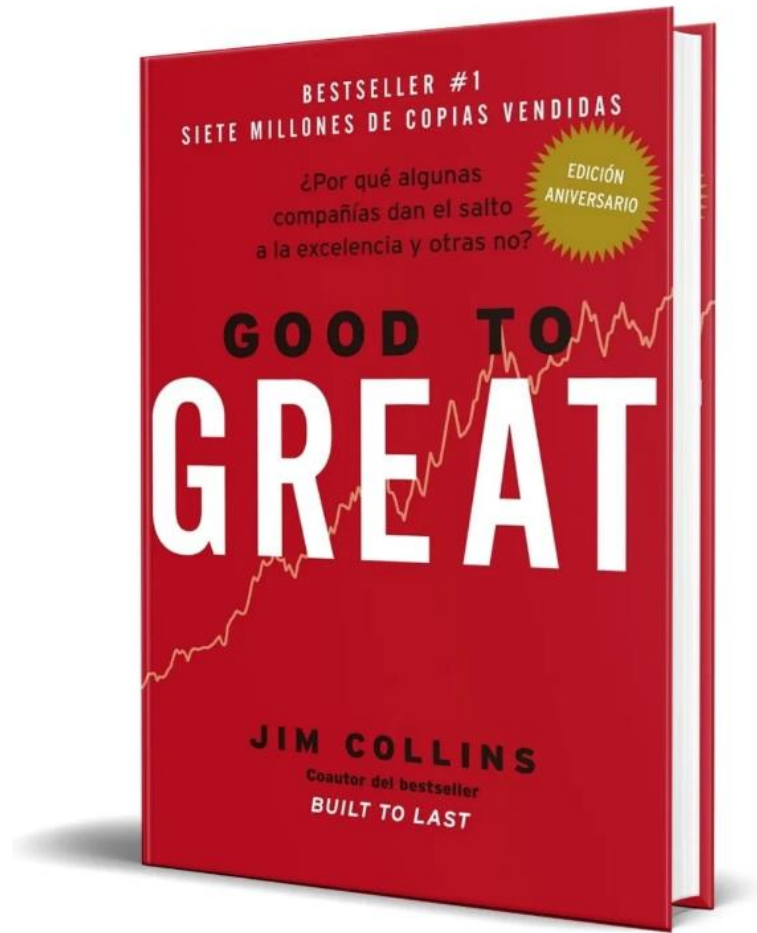
Compañía A: **Tasa de Crecimiento Ganado: 10%**



Compañía B: **Tasa de Crecimiento Ganado: -30%**



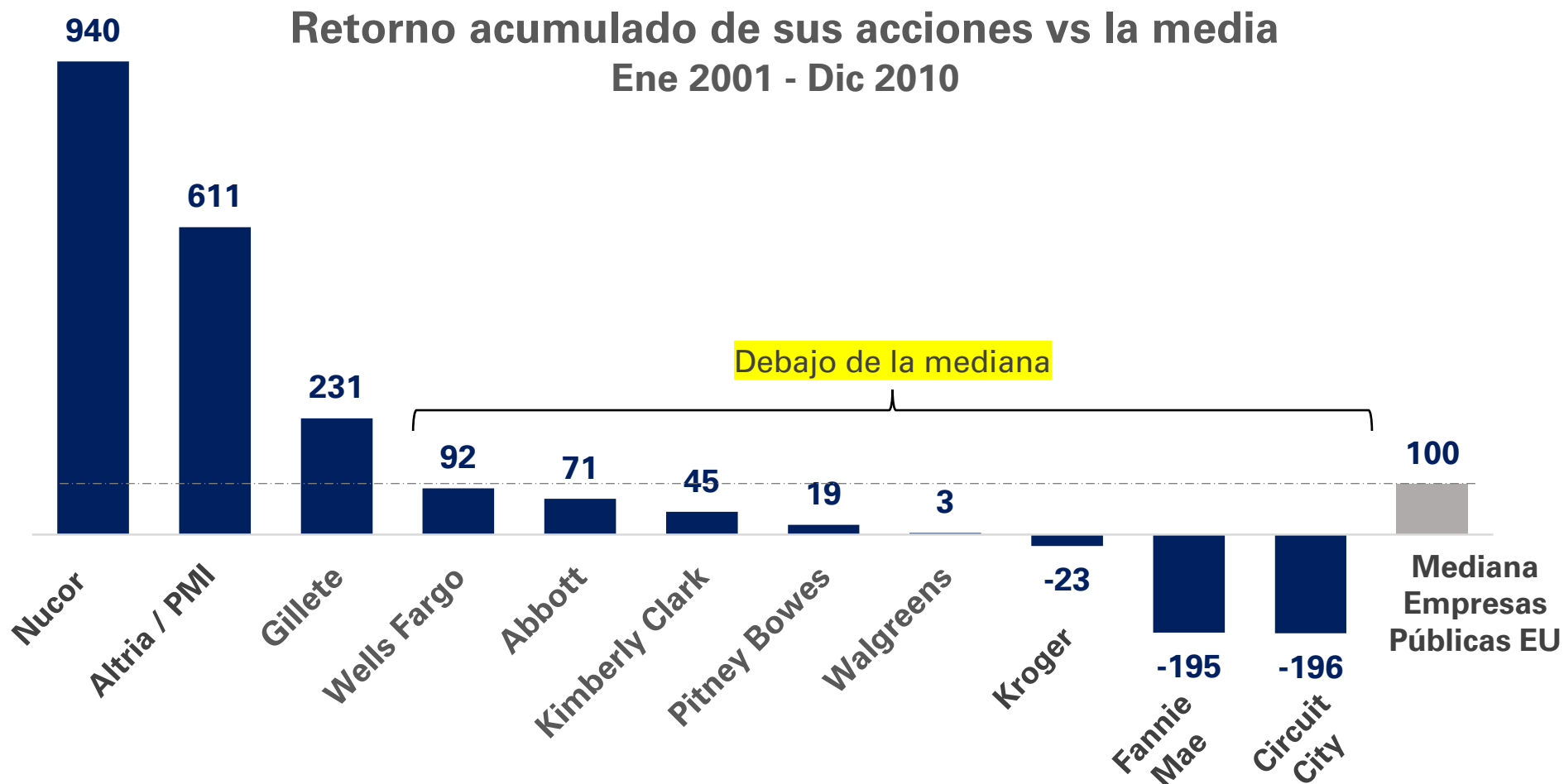
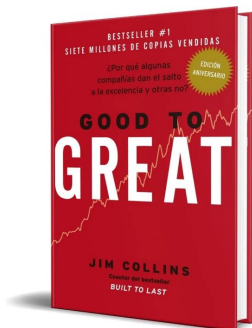
Jim Collins: “Good to Great” 2001



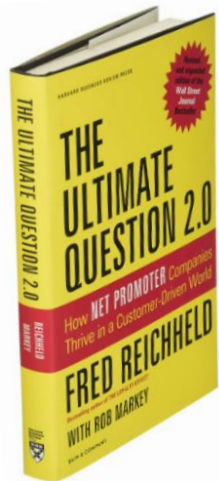
- Empresas superiores x3 el promedio
- Visión unificada, en que pueden ser los mejores y en qué No
- Invertir en productos que les apasionen amen y generan dinero
- Subir, bajar y colocar correctamente el talento
- Líderes Nivel 5 (Con humildad y Resolutivos)

8 de 11 de las empresas “Good to Great” quedan abajo

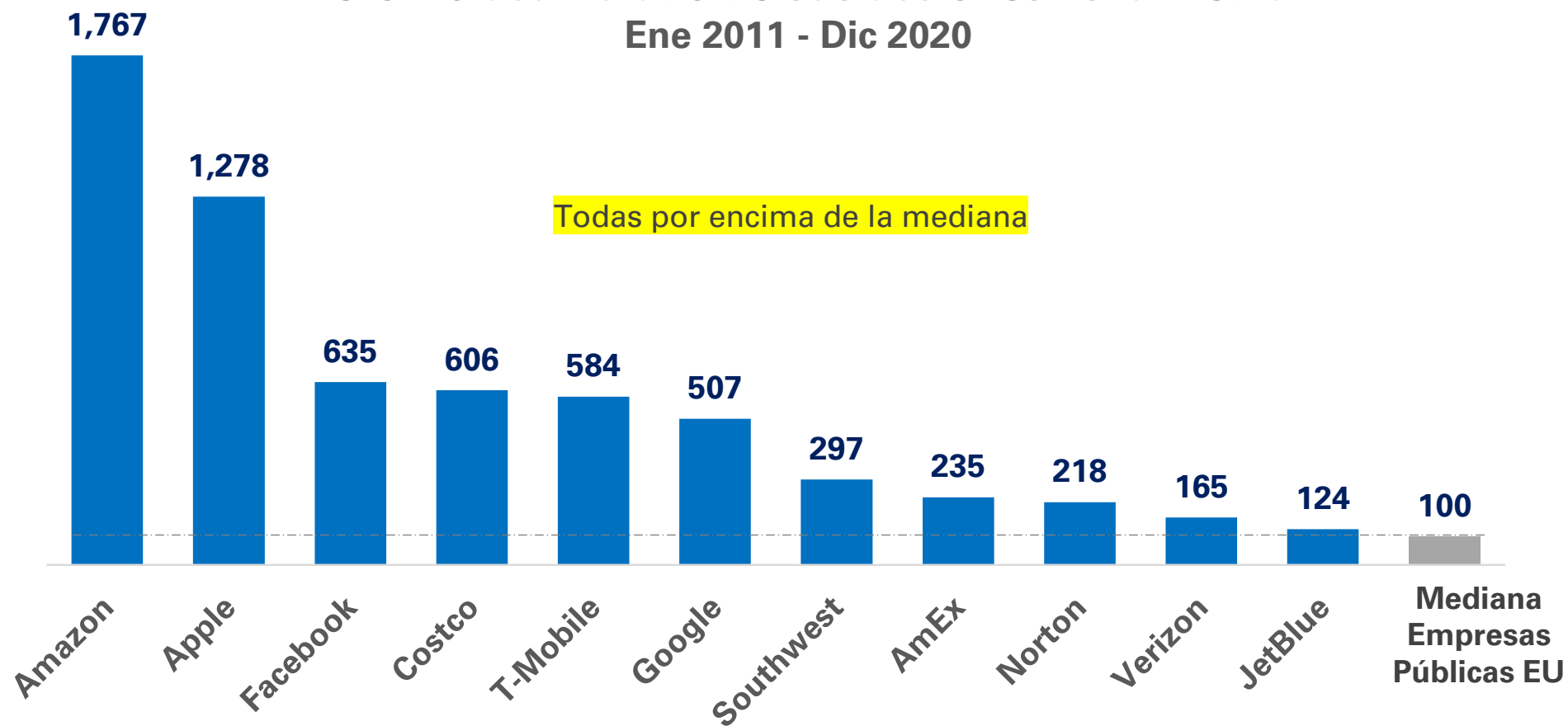
Redefining Greatness: Reichheld, Fred (2021) Winning on Purpose, Boston, MA: Harvard Business Review Press



Todas las top en Experiencia del Cliente sobrepasan la mediana (Líderes NPS)



Retorno acumulado de sus acciones vs la media
Ene 2011 - Dic 2020



¿Quiénes realmente han ganado con **Customer Experience**?

Algunos ejemplos en México



**NO PODEMOS
QUEDARNOS
PASIVOS**



**NO PODEMOS
QUEDARNOS
PASIVOS**



CUPRUM

2017 – Inicio del enfoque



Arnulfo Múzquiz
CEO Cuprum

*"...no podemos "quedarnos pasivos",
debemos escuchar a nuestros Clientes.."*

*"Cada cliente mal atendido o insatisfecho,
es una oportunidad que le damos a
nuestros competidores para ganarlo"*

"Debemos Centrarnos en el Cliente"

Primera reunión de alineación

Programa con personalidad – Inicio del cambio de Cultura





Israel Romero Leon · 1st

Gerente Experiencia al Cliente en GRUPO CUPRUM

Tlalnepantla, México, Mexico · [Contact info](#)



» GRUPO CUPRUM



Instituto Politécnico Nacional

**UNA
DESPEDIDA
MEMORABLE**



**UNA
DESPEDIDA
MEMORABLE**



GRUPO
MAUSOLEOS

Momento WOW 2 – *Recepción de instalaciones.*


TODOS SOMOS "GUARDIANES DE RECUERDOS"

Gaffete para todo el personal que diga:



Para ganar con Customer Experience...

- **Tienen que creérselo**
- **Ser paciente**
- **Comprometerse**

A black and white portrait of Maya Angelou, an African American woman, wearing a headwrap and a dark, buttoned-up garment. She is looking slightly to the right with a gentle expression. The background is dark and out of focus.

*Aprendí que la gente olvidará
lo que dijiste, olvidará lo que
hiciste, pero la gente nunca
olvidará cómo los
hiciste sentir.*

Maya Angelou

!Gracias!

Mauricio Alanís Calderón

Mi Cel: **8114 13 3948**

malanis@grupoaga.com.mx

