

ERRORES COMUNES AL GESTIONAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Evitarlos es clave para fidelizar y destacar frente a la competencia.

No conocer al cliente

- Muchas empresas diseñan su CX sin entender realmente a su público.
- Consecuencia: Estrategias genéricas que no conectan con las necesidades reales.

Falta de medición y análisis

- No se miden indicadores clave como NPS, CES o CSAT.
- Consecuencia: No se detectan puntos débiles ni oportunidades de mejora.

Prometer más de lo que se cumple

- Sobrevender una experiencia que no se puede cumplir genera frustración.
- Consecuencia: Pérdida de confianza y reputación

No escuchar activamente al cliente

- Ignorar el feedback recibido o no tener canales adecuados de atención.
- Consecuencia: Desconexión emocional y aumento del churn.

No capacitar al personal

- El equipo que interactúa con clientes no está alineado con la estrategia CX.
- Consecuencia: Interacciones inconsistentes y mal servicio.

Conclusión

- Una buena gestión del CX no se trata solo de resolver problemas, sino de diseñar experiencias memorables, consistentes y personalizadas.
- Evitar estos errores puede marcar la diferencia entre un cliente perdido y un embajador de marca.