

BIENVENIDOS A LA

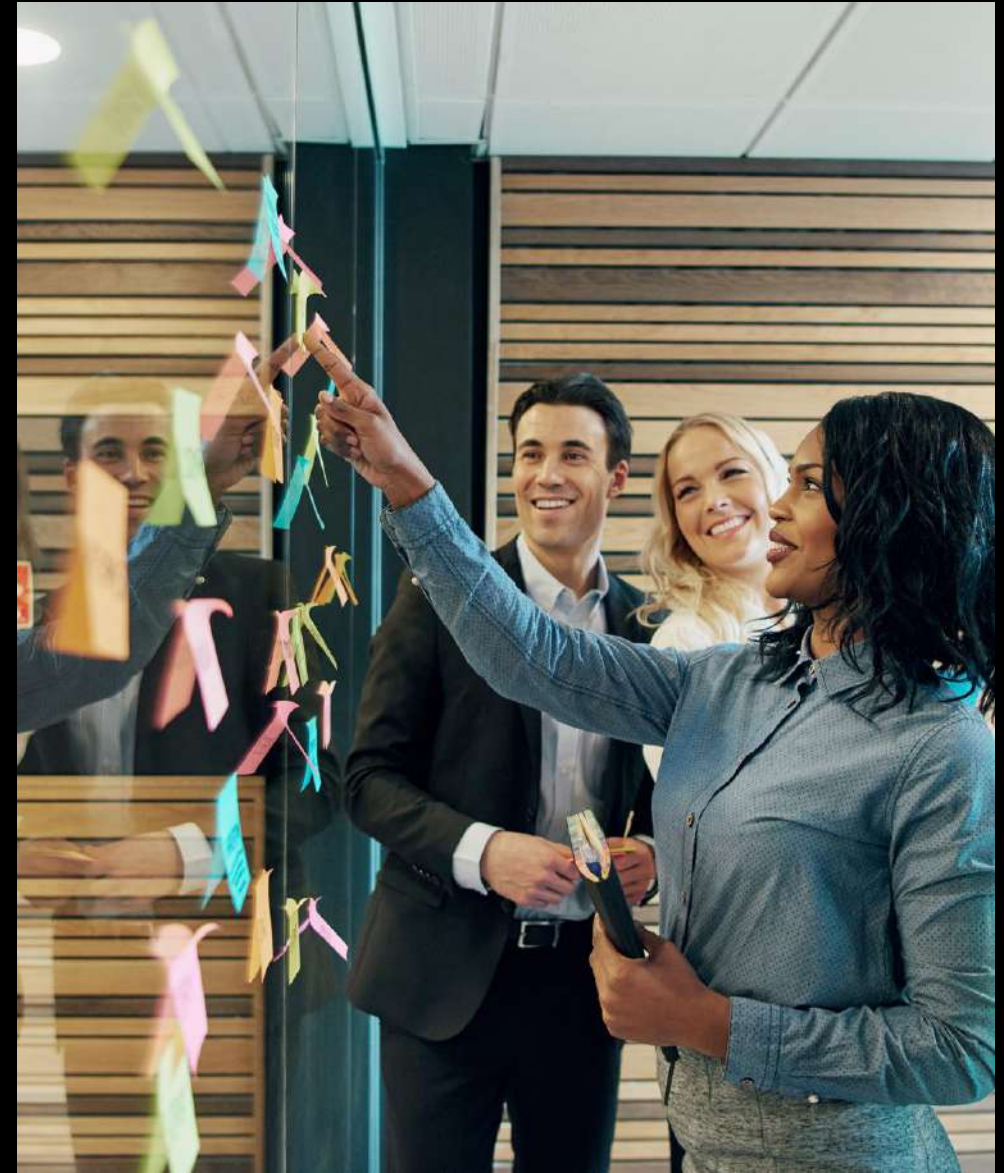
Nueva era de la experiencia del cliente

¿Quienes somos?

Somos JOURNEYWISE.CX una agencia de consultoría enfocada en transformar la experiencia del cliente, ofreciendo soluciones personalizadas para cada empresa a través de la implementación de tecnología, mejora de procesos internos y capacitación de empleados.

Nuestro objetivo

Garantizar interacciones positivas y satisfactorias para tus clientes. Estamos comprometidos con el éxito empresarial y la satisfacción del cliente.





Genera una nueva experiencia a tus clientes

La Experiencia del Cliente: el Secreto Mejor Guardado del Mundo Empresarial.

Cada vez que un cliente interactúa con una empresa, ya sea navegando en su sitio web o chateando con un asistente virtual, se crea una oportunidad única para dejar una impresión duradera. Y como cada uno de estos puntos de contacto se suma para conformar el trayecto completo del cliente, la experiencia del usuario se ha convertido en el ingrediente secreto para el éxito empresarial.

**«La percepción del
cliente, es tu realidad».
– Kate Zabriskie –**



Por qué invertir en CX



Mejora la experiencia
de tus clientes



Entiende las
necesidades de tus
clientes



Diseña estrategias
personalizadas



Mejora la retención
de clientes



Servicios de consultoría



Investigación y descubrimiento

- Experiencia del cliente
- Experiencia del usuario
- Investigación del consumidor
- Mystery shopper
- Indicadores de gestión de CX



Mapeo de experiencia y estrategias

- Arquetipos / Buyer Persona
- Customer Journey Map
- Service Blueprint
- Service Design
- Employee experience
- Patient experience

INVESTIGACIÓN Y DESCUBRIMIENTO



Experiencia del cliente

Busca comprender las experiencias y la información que generan los clientes, a través de los comentarios y transformarlos en datos, de esta manera tiene una entrada constante de información que facilita la creación de nuevas funciones y experiencias basadas en la percepción del cliente.



Experiencia del usuario

La experiencia de usuario (UX), se centra en la experiencia general del usuario final, incluidas sus percepciones, emociones y respuestas al producto, sistema o servicio de una empresa. Se define por criterios que incluyen la facilidad de uso y accesibilidad.



Investigación del consumidor

Es esencial a la hora de querer comercializar un nuevo producto preguntando a los consumidores sus opiniones y analizando su comportamiento, quién es, qué hace, qué le gusta, cuáles son sus hábitos y costumbres, etc. De esta manera, podremos determinar el éxito potencial del producto.



Mystery shopper

Obtén información, evalúa, mide el nivel de calidad y el grado de satisfacción de tus clientes y la percepción real que tienen de tu negocio a través de un cliente fantasma el cual se encarga de realizar ejercicios de observación, interacción y pseudocompra o consumo con diversos productos o servicios.

MAPEO DE EXPERIENCIA Y ESTRATEGIAS



Arquetipos

Los arquetipos son personajes modelo que representan grupos de clientes a partir de sus motivaciones, necesidades, comportamientos y estilos de vida.



Customer Journey Map

El Customer Journey Map (CJM) permite plasmar en un mapa cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa el cliente durante todo el ciclo de compra.



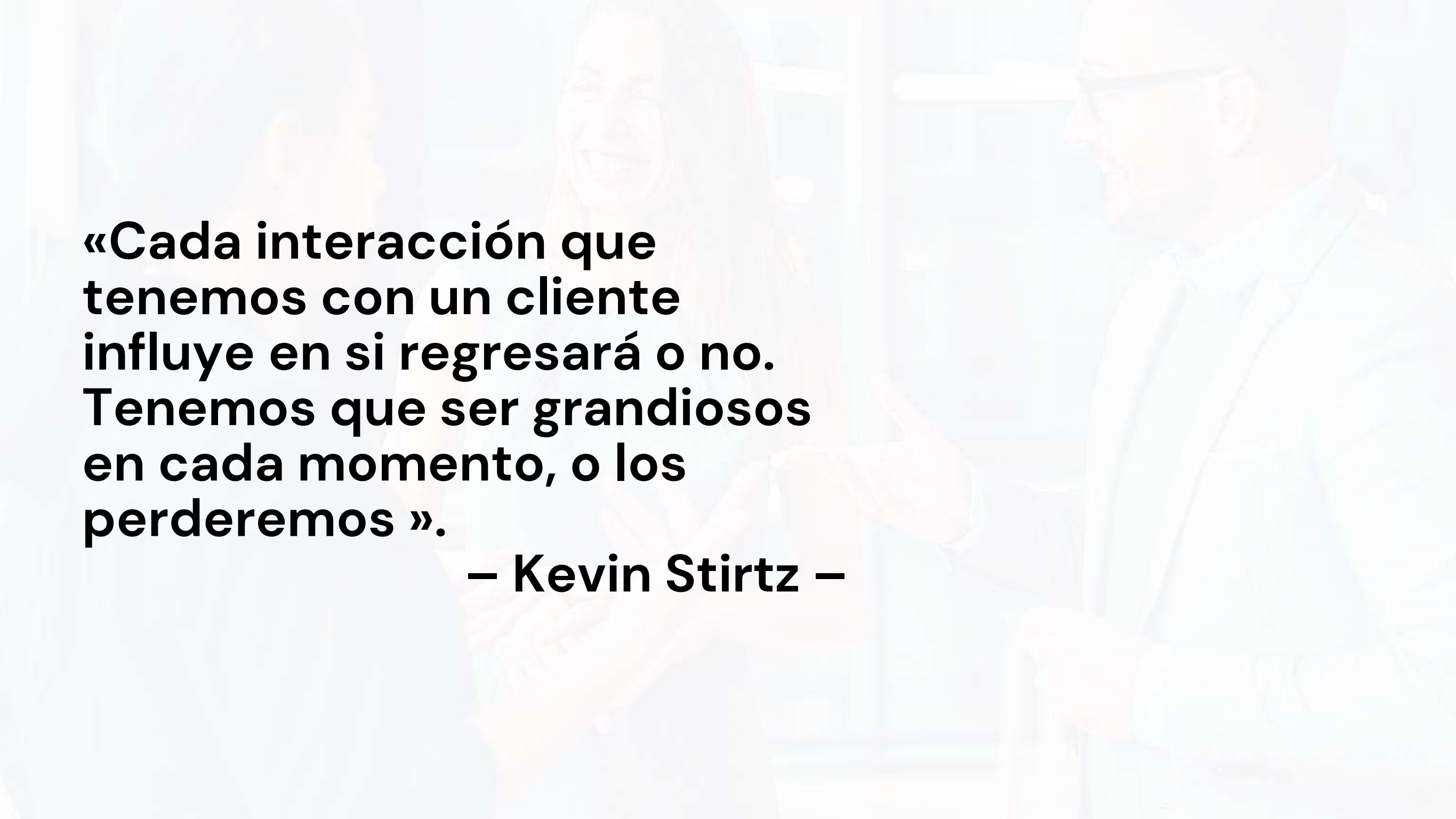
Service Blueprint

El service blueprint es la ampliación del journey map al añadir procesos, personas y tecnología que no son visibles directamente para el usuario pero que son necesarios para que se pueda dar el servicio.



Service Design

Su objetivo es la organización de los equipos, infraestructura, procesos, interacciones y componentes de un servicio para lograr que estén adaptados a las necesidades de las personas.



**«Cada interacción que
tenemos con un cliente
influye en si regresará o no.
Tenemos que ser grandiosos
en cada momento, o los
perderemos ».**

– Kevin Stirtz –



¡TRANSFORMA LA EXPERIENCIA DE TUS CLIENTES!

Solicita nuestro diagnóstico preliminar o una hora de capacitación gratis en CX por este mes de octubre

JOURNEYWISE

«La Experiencia del Cliente es el
próximo campo de batalla
competitivo»
Jerry Gregoire.

CONTACTO

+593 97 910 5074

Miguel@coachingecuador.com