NEGOCIO Y SERVICIO

Arquitectura de servicio · Experiencia de cliente

Mapea el recorrido real del cliente, identifica dónde se rompe la experiencia e instala protocolos vivos en cada punto de contacto.



¿Tu empresa vive alguna de estas situaciones?

Muchos puntos de contacto.
Cada canal atiende a su manera, sin un protocolo común.

Manuales que nadie aplica.
Existen manuales de servicio, pero no se viven en la atención diaria.

Quejas repetidas.
Los reclamos se repiten siempre en el mismo punto del recorrido.

> *En Latinoamérica, el 49 % de los clientes deja una marca que aprecia después de una sola mala experiencia.*
>
> PWC, FUTURE OF CUSTOMER EXPERIENCE

Cómo funciona el programa.

01

Mapa Azul.

Recorrido completo del cliente, punto por punto.

02

Puntos de quiebre.

Dónde y por qué se rompe la experiencia.

03

Protocolo Vivo.

Manual de Protocolo Vivo instalado en los puntos priorizados.

04

Índice de Fricción.

Primera medición por punto de contacto.

Qué recibe tu empresa

01

Mapa Azul del recorrido completo del cliente.

02

Manual de Protocolo Vivo instalado en los puntos priorizados.

03

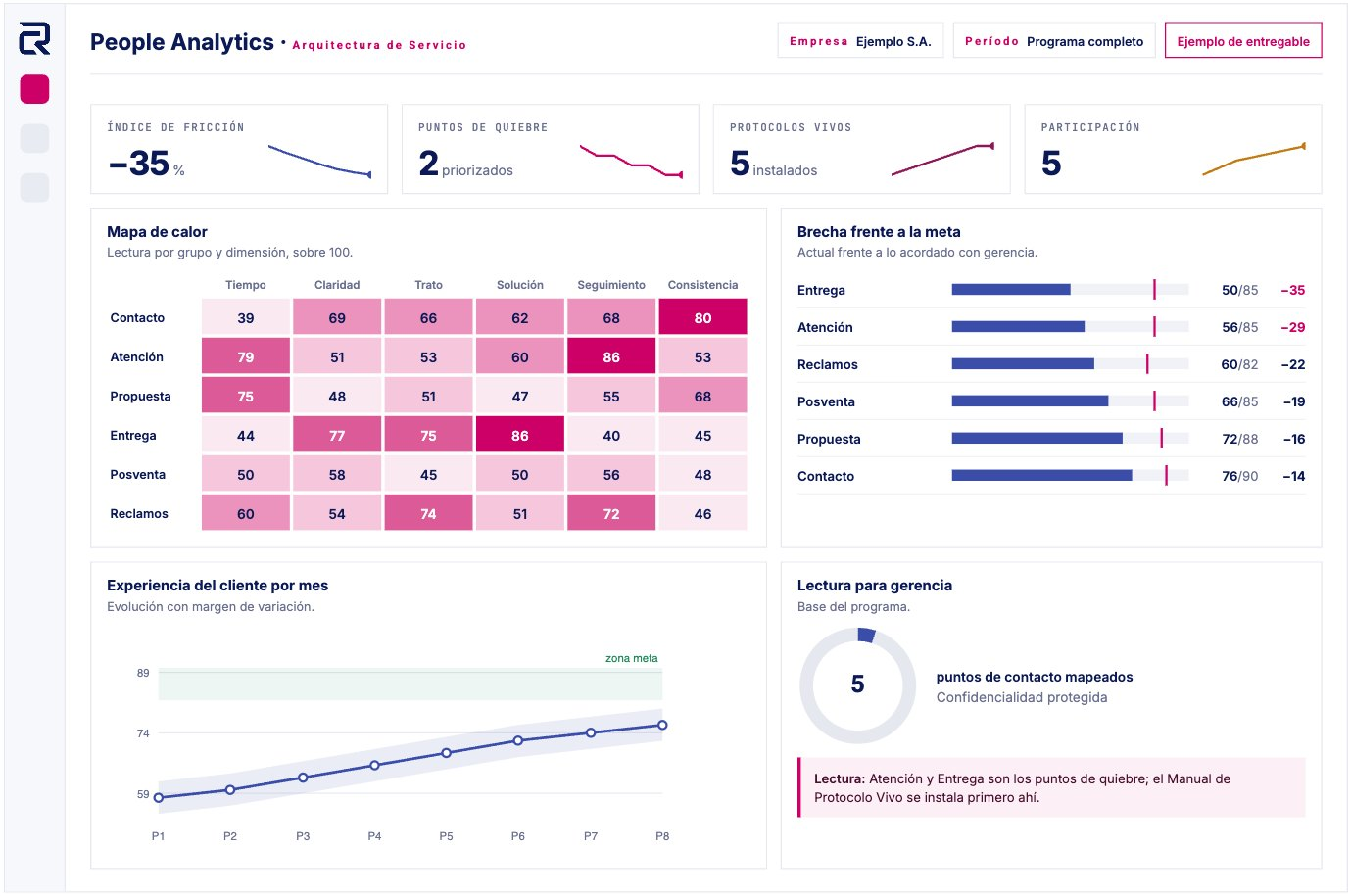
Primera medición del Índice de Fricción por punto de contacto.



Lo dirige Christian Romero, junto a su equipo consultor senior

22 años de trabajo de campo y 120 empresas intervenidas en industria, salud, retail, banca, academia y ONG. Más de 1 000 facilitadores certificados.

Así se ve el seguimiento



¿Lo conversamos?

Te enviamos una propuesta de Arquitectura de servicio a la medida de tu empresa.

Escríbenos por WhatsApp

operaciones@christianromero.ec

Cotizar en la web