

LA
TRANSFORMACIÓN
DE LAS EMPRESAS EN
LA ERA DEL
CLIENTE

A magnifying glass with a black handle and a silver rim is positioned in the lower right quadrant of the slide. The lens is focused on the word 'CLIENTE' in the main title, which is written in white. The background is a solid teal color.

Ignacio Herrero Mendoza
iherrero@thecustomerspirit.com

Madrid, martes 8 de noviembre de 2016



¿QUÉ ESTÁ PASANDO?



52% DESAPARECE
DE FORTUNE 500

15 AÑOS VIDA MEDIA EN S&P 500

91% CLIENTES INSATISFECHOS
SE VAN

65% DE LOS CONSUMIDORES SITÚAN LAS
MALAS EXPERIENCIAS COMO LA
RAZÓN DE DEJAR UNA COMPAÑÍA

EL CAMBIO NO ES UNA OPCIÓN

“80% of your company’s future revenue will come from just 20% of your existing customers.”

Gartner Group



DE PENSAR
EN EL CLIENTE
A PENSAR
COMO CLIENTE

EL LUGAR DEL CLIENTE:



CO-CREACIÓN



Lavadoras  **i-DOS**

Con depósito de detergente y suavizante para 20 lavados.

1 AÑO DE DETERGENTE Y SUAVIZANTE GRATIS.

Pruébala durante 1 mes.
Si no te convence te devolvemos el dinero.

CO-CREACIÓN



VALORAR EL TIEMPO



¿Necesitas un regalo de última hora? ¿No te da tiempo a ir a la tienda? ¿Te quedas hasta tarde trabajando? ¿Prefieres quedar con tus amigos o ir al gimnasio?



VALORAR EL TIEMPO

ore®
ts Place.
on sale
t Gulfstream Park

WHY WAIT LONGER? **7 Mins**
Average Wait Time

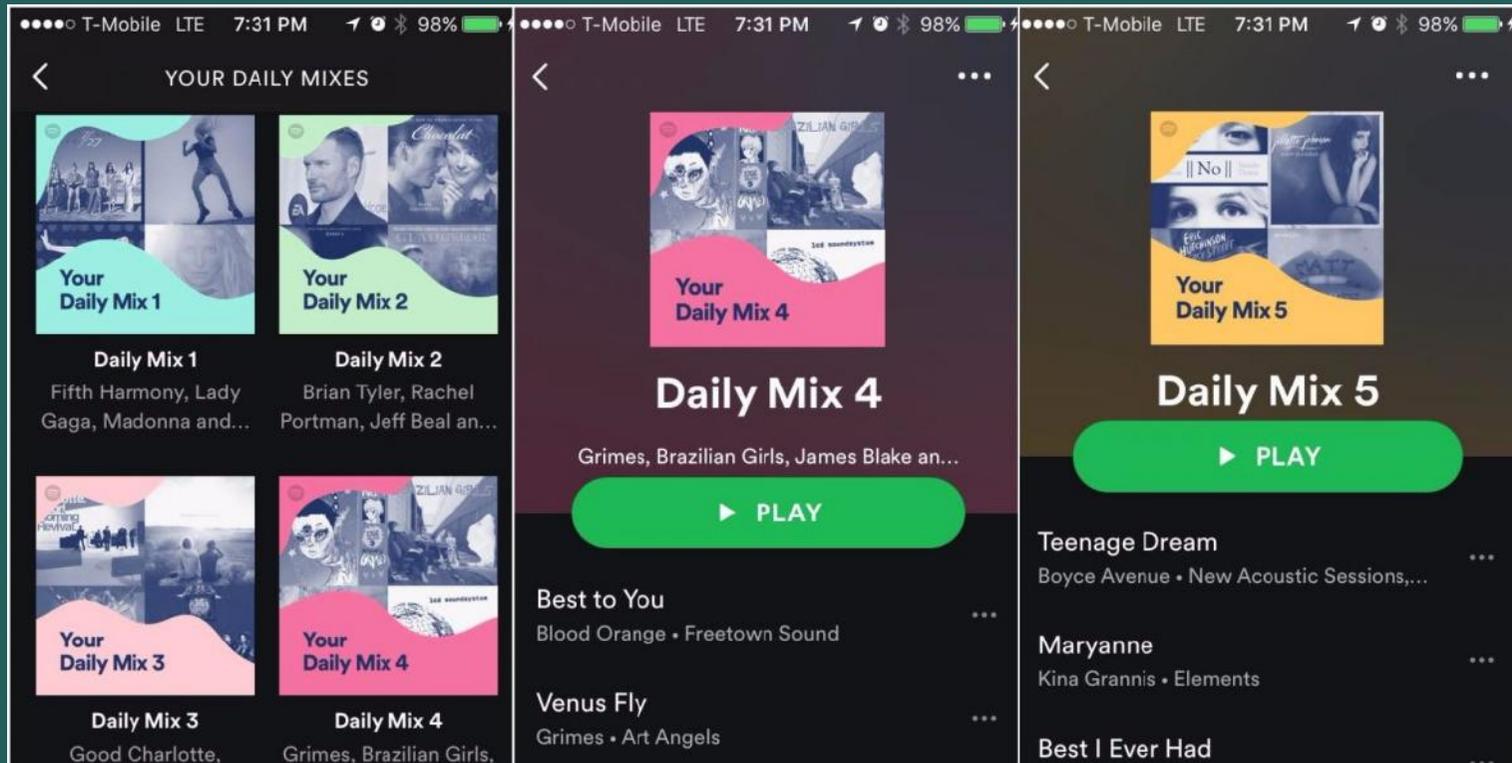
ER **TEXT ER TO 23000**

**Aventura Hospital
and Medical Center**

009294 CLEAR CHANNEL

Ryder
Truck Rental & Leasing
1-800-451-RYDER
www.ryder.com

COMUNICACIÓN PERSONALIZADA:



COMUNICACIÓN PERSONALIZADA:

My Health⁺
by Samitivej

Imagine how great it would be if you could securely access your health checkup results from anywhere, at any time.



MY DOCTOR

displays your doctors' names and schedules, making appointment scheduling easier.



MY RESULT

displays your previous blood test results in easy to understand tables and graphs, and compares them to the standard range.



MY MEDICATION [PHARMACY]

displays your prescribed medications and their indications.



MY CHECK UP REPORT

displays your recent annual health checkup reports in tables and graphs.



MY BABY

gives you access to an ultrasound image gallery of your baby.



MY NEXT APPOINTMENT

provides reminders for your upcoming doctor's appointments.



EMPLEADOS:



EMPLEADOS:



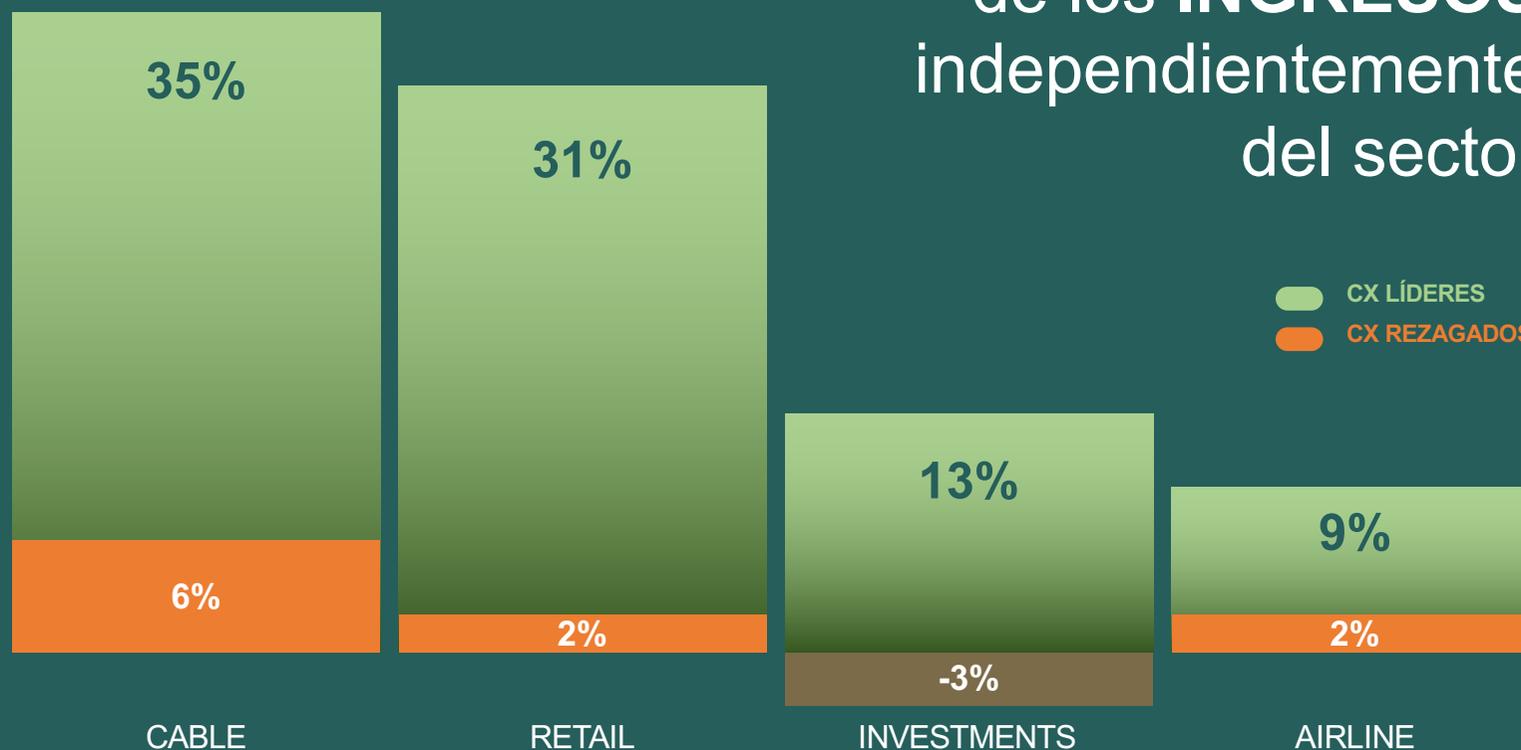
HABLAMOS DE CRECER, DE RESULTADOS

Los ingresos anuales por cliente aumentan en función de la **Experiencia del Cliente** con su compañía



HABLAMOS DE CRECER, DE RESULTADOS

La **Experiencia del Cliente** impulsa el crecimiento de los **INGRESOS** independientemente del sector



Crecimiento de INGRESOS EMPRESAS, 2010-2014

iPad 9:41 AM



CO-CREAR



VALORAR EL TIEMPO



PERSONALIZAR



EMPLEADOS

Too shocked to comprehend
treatment options.





Muchas gracias

Ignacio Herrero Mendoza
iherrero@thecustomerspirit.com

Madrid, martes 8 de noviembre de 2016