

7 Herramientas para una estrategia Customer Empathy

LAB COSTUMER

Crear un Lab Cliente con diferentes líneas de trabajo para estar en contacto dinámico y directo con el cliente. El Lab se configura cómo la referencia de la organización en cuanto al conocimiento del cliente y de su entorno, así como todo aquello que les preocupa, les motiva y sus necesidades latentes

IA CONVERSACIONAL

Aplicar herramientas de inteligencia artificial conversacional para el análisis de información no estructurada (conversaciones habladas o escritas) para generar conocimiento e insights que sean inmediatos en el tiempo y nos permitan llevar a cabo acciones rápidas

PÍLDORAS DE CONVERSACIONES

El acceso para todos los empleados y responsables estratégicos de la compañía a conversaciones con cliente mediante píldoras temáticas por áreas de análisis es determinante para que se tenga como referencia en el momento de determinar las acciones a desarrollar en la consecución de los objetivos empresariales



CO-CREACIÓN CON CLIENTES

A partir de los insights y una vez delimitadas las líneas de trabajo es esencial trabajar la co-creación con clientes haciéndoles partícipes e involucrándolos, mediante talleres, sesiones design thinking, ... es la una de las maneras mas efectivas de empatizar con ellos

FORMACIÓN ESPECÍFICA

Los equipos que mantengan contacto directo con los clientes deben tener capacidades de escucha activa y empática para ello es fundamental formarlos en dichas habilidades para que los clientes vivan una experiencia cercana y de acompañamiento

TRANSFORMACIÓN DIGITAL EMPÁTICA

La estrategia de digitalización debe partir de la base del conocimiento del cliente. Toda transformación digital que lleve a cabo la empresa debe incorporar elementos que permitan practicidad y cercanía con el cliente, lo que mejorará los resultados y la eficiencia de esta

SISTEMAS DE ESCUCHA PASIVA

Complementar los sistemas tradicionales de escucha y medición con datos de actividad real de los clientes con la compañía, y establecer relaciones entre los indicadores que nos permita ver la efectividad de las acciones realizadas