

¿Cómo enriquecer la experiencia de tus clientes?

1. Una buena experiencia del cliente es fundamental para cumplir tus objetivos

62%

de los consumidores quieren interactuar con las marcas a través de múltiples canales.



77%

de las marcas les ha costado crear un viaje del cliente coherente entre canales.

2. ¿Haces lo suficiente para deleitar a tus clientes?



1 de cada 3

consumidores se aleja de una marca por una sola mala experiencia.

80%

de los compradores dejaría una marca después de dos malas experiencias.

3. ¿Qué ponen en riesgo las malas experiencias?

4.7

Billones de dólares al año en ventas.



9.5%

de los ingresos de las empresas.



10%

de clientes potenciales por una sola mala reseña.

4. ¿Qué harían tus clientes si enriquecieras su experiencia?



77%

gastarían más dinero en tus productos y/o servicios.



65%

se convertirían en clientes a largo plazo.

86%

estarían dispuestos a pagar más por esa experiencia.

5. ¿Cómo puedes enriquecer tu CX?

Interactúa y comunícate con tus clientes a través de canales móviles digitales.



87%

de tus clientes desea interactuar con las marcas en diferentes canales.



45%

de tus clientes prefieren recibir comunicaciones solo por canales digitales.

6. Soprano CPaaS es la plataforma de comunicaciones móviles perfecta para enriquecer tu CX

Diseña y controla las experiencias de tus clientes interactuando con ellos en sus canales móviles preferidos.

SMS / WhatsApp / RCS / Voz / Email / Chatbots / Inteligencia Artificial

¿Estás listo para llevar tu CX al siguiente nivel?

Agenda una consultoría gratuita en www.sopranodesign.com

soprano
communication unleashed

Sources

Khoros: <https://khoros.com/blog/must-know-customer-service-statistics>
PWC: <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>
Zendesk: <https://www.zendesk.com/sg/customer-experience-trends>
XM: <https://www.xminstitute.com/blog/bad-experiences-risk-sales/>
Review Control: <https://www.reviewcontrolcenter.com/how-much-can-a-bad-review-cost-you/>
Broadbridge: <https://www.broadbridge.com/customer-communications/report/communications-cx-2022>
Supperoffice: <https://www.superoffice.com/blog/customer-experience-statistics/>