

## **Planificar la Experiencia del Cliente**

### ***Orientación Para un Empresario***

---

- Haga una lista de todas las interacciones que su cliente pueda tener con su negocio, desde el descubrimiento, la compra, y hasta el seguimiento (o un proceso similar). Piense en cómo puede crear un resultado positivo en cada interacción.
- ¿Qué es lo más importante para sus clientes? Escriba sus pensamientos. Compruebe mediante comentarios si está en lo correcto.
- ¿Cómo quiere que sus clientes describan su negocio? Escriba algunas palabras clave o una declaración de objetivos. Mida la frecuencia con la que se utilizan estas palabras en los comentarios.
- ¿Cuáles son las formas en las que le gustaría que sus clientes le dejen saber su opinión? Haz una lista.
- ¿Quién supervisará y responderá a sus comentarios en línea? Asigne a alguien de su equipo y establezca un calendario.
- ¿Qué ofrecerá (si es que ofrece algo) en respuesta a los comentarios negativos? ¿Qué está autorizado su personal a ofrecer? Documente estos procesos.
- ¿Recompensará a los comentarios positivos? Si es así, ¿cómo? Documente estos procesos.
- ¿Puede recordar alguna ocasión en la que usted haya hecho comentarios negativos a un negocio y le hayan respondido bien? Incorpore las actividades positivas de esta experiencia a su planificación.
- ¿Puede recordar alguna ocasión en la que haya utilizado información negativa para introducir cambios positivos? Utiliza este ejemplo para motivación suya y de su equipo.
- Escriba una respuesta general que pueda utilizar para responder a los comentarios en línea, positivos y negativos. (Escribir esta respuesta de antemano le ayudará a responder más rápidamente. También le ayudará a responder de forma calmada y profesional, incluso cuando se enfrente a comentarios negativos).
- ¿Cómo hará seguimiento de los comentarios a largo plazo? Cree un sistema de seguimiento.
- ¿Con qué frecuencia revisará sus comentarios para buscar patrones? Asigne un sistema numérico a sus comentarios para medir los resultados y establezca un cronograma de revisión regular.