



# ESTUDIOS Y AUDITORÍAS DE EXPERIENCIA CLIENTES



Nuestros estudios de experiencia cliente levantan su voz a través de distintas metodologías (cualitativas y cuantitativas), incluyendo el análisis de documentación interna y externa, lo que aporta al entendimiento de las brechas entre oferta de valor de la empresa y necesidades/expectativas del cliente.

Por otra parte, nuestras auditorías de experiencia registran las prácticas de cara al cliente y monitorean el cumplimiento de protocolos y estándares de atención, incorporando una previa co-construcción, despliegue y difusión de éstos.

## ESTUDIOS DE EXPERIENCIA



## ENTREGABLES

- Informe diagnóstico situación actual, brechas y oportunidades.
- Despliegue del estudio y sistematización de resultados.
- Informe de resultados cualitativos y cuantitativos.
- Workshop de co-construcción de planes de mejora.



## AUDITORÍAS DE EXPERIENCIA

- Workshop con actores clave para la co-construcción de protocolos y estándares.
- Manual de estándares, protocolos de atención y ambientación.
- Material de apoyo para la formación.
- Construcción, despliegue y sistematización de pautas y rutinas de experiencia.

## NUESTRA EXPERIENCIA

