

Objectif Lune lanza un análisis de mercado sobre la gestión de las comunicaciones con el cliente

Recientemente, Objectif Lune ha llevado a cabo y ha publicado un análisis de mercado sobre la gestión de las comunicaciones con el cliente (GCC) y las últimas tendencias.

Este análisis, respaldado por investigaciones recientes, nos ha permitido extraer conclusiones relevantes y compartir los resultados con nuestros socios y usuarios.

Este análisis destaca la importancia del cliente, que debe estar en el centro de las decisiones estratégicas, y los métodos concretos que pueden usar las empresas para satisfacer las demandas del cliente mediante comunicaciones digitales personalizadas y específicas.

El objetivo final es reducir los costes y aumentar la productividad y los ingresos.

Para más información, [descargue nuestro análisis de mercado](#).

El cliente servirá como guía

El entorno económico y el aumento de la competencia que la mayoría de empresas están experimentando han devuelto el poder a manos del cliente. Los clientes tienen la última palabra y ya no están a merced de las empresas. De hecho, está ocurriendo justo lo contrario, ya que es más difícil ganarse la confianza y mantener la fidelidad del cliente. Por tanto, el cliente debe posicionarse en el centro de las decisiones y las empresas necesitan adoptar estrategias basadas en la expectativas del cliente.

Una experiencia de cliente excelente ayuda a consolidar las relaciones

Crear una experiencia de cliente excelente ya no es una opción.

Una experiencia de cliente excelente es la clave para disfrutar de una ventaja sostenible y competitiva, y es el factor diferenciador para conservar a sus clientes y lograr resultados financieros concretos.

Las empresas deben formar parte de la revolución digital

Una de las cuestiones principales relativas a la GCC es la aparición del mundo digital y su extendida presencia en la vida diaria de los consumidores. Los clientes esperan recibir comunicaciones digitales de las empresas, independientemente de si se tratan de mensajes transaccionales o promocionales.

Los clientes están conectados y las empresas también deberían estarlo, para así poder mantener su ventaja competitiva.

Oferta de comunicaciones personalizadas

Otro factor importante en las comunicaciones con el cliente, y para la experiencia de cliente, es personalizar las comunicaciones. Cuando las empresas personalizan sus comunicaciones, crean

más oportunidades para atraer la atención de los clientes y, en última instancia, impulsar las ventas.

Pero es la tecnología la que les permitirá triunfar.

Desafíos tecnológicos

Desafortunadamente, muchas empresas no pueden implementar una estrategia de GCC óptima. En muchas ocasiones, se enfrentan a rígidos sistemas que no interactúan entre sí y que mantienen la información cautiva, lo que va en detrimento tanto de la flexibilidad como de la experiencia de cliente.

Para muchas empresas, la gestión de las comunicaciones con el cliente sigue siendo una cuestión compleja. Afortunadamente, existen herramientas para ello, y Objectif Lune ofrece soluciones sencillas y asequibles para ayudar a las empresas a solucionar sus problemas de GCC.

www.objectiflune.com