

2024

#6CX

Summit

COHERENCIA
en la experiencia del cliente



CLIENTE -
COLABORADOR



ESTRATEGIA -
CULTURA



LIDERAZGO -
EJECUCIÓN

El Puente entre la VISIÓN y la EJECUCIÓN

Vivimos en un mundo donde las expectativas de los clientes cambian rápidamente, donde la digitalización nos ofrece nuevas oportunidades y a la vez plantea mayores desafíos. Las empresas deben esforzarse por ofrecer una experiencia consistente, diferenciada y valorada. Sin embargo, muchas veces, aunque las estrategias de Experiencia del Cliente (CX) estén claramente definidas, el valor real que generan no se cumple. La causa principal de esto es la fragmentación interna o el trabajo en silos, que genera una desconexión entre las áreas de la organización y debilita la credibilidad.

¿Qué es la COHERENCIA organizacional?

La coherencia organizacional se refiere a la alineación del propósito, los valores, la cultura y la estrategia para que todas las áreas de la empresa trabajen en armonía.

Las organizaciones que demuestran su propósito mediante acciones concretas, tanto internamente como hacia la sociedad, logran incrementar en un 20% las recomendaciones de sus colaboradores como un excelente lugar para trabajar. (Proqualitas Consultores, 2024)

Modelo de COHERENCIA ORGANIZACIONAL



I. Principio de la Correspondencia

Asegura que las acciones de los colaboradores correspondan a los valores y metas de la organización. Esto fomenta una cultura alineada con los objetivos estratégicos, generando una ejecución consistente y auténtica.

Impacto en la experiencia del cliente y la comunidad: Una organización coherente es percibida como auténtica y confiable, lo que crea empatía y lealtad en lo que los clientes y la comunidad percibe de la empresa.

II. Principio de la Eficiencia

Los recursos deben utilizarse de manera óptima para alcanzar los objetivos organizacionales. La eficiencia garantiza que la ejecución de la estrategia sea fluida, eliminando barreras que puedan impedir que la cultura se implemente adecuadamente.

Impacto en la experiencia del cliente y la comunidad: Una organización eficiente minimiza errores y maximiza el valor entregado al cliente, lo que fortalece la percepción de confianza y compromiso hacia la comunidad.

III. Principio de la Empatía

Comprender las necesidades de los colaboradores y los clientes para actuar en consecuencia. Fomenta una cultura de colaboración y comprensión mutua. Los líderes y colaboradores están mejor preparados para actuar de manera alineada con la estrategia, considerando las perspectivas de todas las partes.

Impacto en la experiencia del cliente y la comunidad: La empatía genera interacciones más significativas y personalizadas, lo que fortalece la conexión emocional con la marca y la comunidad.

IV. Principio de la Experiencia

El enfoque debe estar en ofrecer una experiencia única, significativa y valorada tanto a los colaboradores como a los clientes. Una estrategia centrada en la experiencia crea un entorno organizacional que valora tanto el bienestar de los colaboradores como la satisfacción del cliente, alineando la cultura con los objetivos estratégicos.

Impacto en la experiencia del cliente y la comunidad: Los colaboradores comprometidos brindan una experiencia superior a los clientes, generando relaciones más fuertes y duraderas. La experiencia positiva se extiende a la comunidad, creando una percepción favorable y lealtad.

V. Principio de la Comunicación

La comunicación clara y constante es clave para la alineación interna y la coherencia externa. La comunicación efectiva entre los niveles de la organización asegura que todos comprendan el propósito y los valores, lo que refuerza la coherencia en la ejecución de la estrategia.

Impacto en la experiencia del cliente y la comunidad: Una comunicación clara con los clientes y la comunidad genera confianza y comprensión mutua, creando un vínculo más fuerte que impulsa la lealtad.

BENEFICIOS de FORTALECER LA COHERENCIA

- **1. Mejora de la Satisfacción del Cliente:** Los clientes experimentan un servicio consistente y alineado con sus expectativas, lo que aumenta su satisfacción y fidelización y los hace vivenciar la cultura de la empresa, por lo tanto, genera empatía, entendimiento y lealtad.
- **2. Aumento en la Productividad:** Los empleados, alineados con los objetivos y valores de la empresa, trabajan de manera más eficiente y motivada.
- **3. Reducción de Costes:** La coherencia minimiza errores, retrabajos y conflictos, lo que reduce los costos operativos y aumenta la eficiencia.
- **4. Refuerzo de la Imagen de Marca:** Una organización coherente proyecta una imagen sólida y confiable, fortaleciendo su reputación en el mercado.
- **5. Facilita la Toma de Decisiones:** Proporciona un marco claro y consistente, lo que simplifica y acelera la toma de decisiones en todos los niveles.
- **6. Incremento en las Ventas y Retención:** La coherencia entre venta y postventa fomenta la confianza y promueve las ventas cruzadas, mejorando la retención y el valor de los clientes.

- **7. Mejora de la Comunicación Interna:** La coherencia asegura que todos los miembros de la organización compartan un entendimiento común de los objetivos y las estrategias, lo que facilita una comunicación más clara y efectiva.
- **8. Adaptabilidad y Resiliencia:** Una organización coherente puede adaptarse mejor a los cambios externos, ya que sus procesos y políticas están alineados y pueden ajustarse de manera coordinada frente a nuevas circunstancias.
- **9. Mayor Innovación:** Cuando hay coherencia en la visión y en la cultura organizacional, los empleados se sienten más seguros para proponer nuevas ideas, lo que impulsa la innovación y la mejora continua.
- **10. Fortalecimiento del Liderazgo:** La coherencia organizacional refuerza el liderazgo, ya que los líderes son vistos como consistentes y confiables, lo que aumenta su capacidad para guiar y motivar a sus equipos.
- **11. Cumplimiento y Responsabilidad:** Una organización coherente facilita el cumplimiento normativo y ético, ya que las políticas y procedimientos están alineados y son seguidos de manera consistente.

EL DESENLACE:

Hacia una EXPERIENCIA COHERENTE *y poderosa*

Este **Summit** nos brinda la oportunidad de reflexionar sobre la coherencia en nuestras organizaciones. ¿Estamos verdaderamente alineados? ¿Nuestro propósito es comprendido y reflejado en cada punto de contacto, tanto con colaboradores como con clientes?

Hoy, más que nunca, es el momento de alinear nuestra cultura, nuestras estrategias y nuestro liderazgo para construir una experiencia de cliente fluida, consistente y memorable.

La **coherencia** no es solo mantener el orden; es la base de la confianza. Y cuando nuestros colaboradores y clientes sienten esa confianza, es cuando realmente comenzamos a hacer una diferencia. En nuestro reciente estudio (agosto 2024) "Estado actual de la transformación cultural de las organizaciones en Chile", destacamos un dato importante que nos habla de la coherencia en el liderazgo: Cuando personas en cargos de liderazgo demuestran coherencia entre lo que dicen y hacen, logran un 24% más de recomendación como lugar para trabajar (E- NPS) entre sus equipos. Este Summit fue la oportunidad perfecta para convertir esas visiones en acciones reales y consistentes.



#6CX Summit