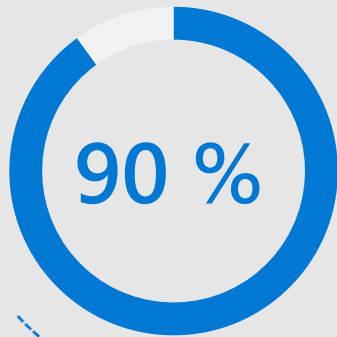


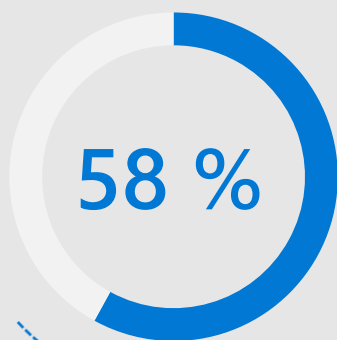
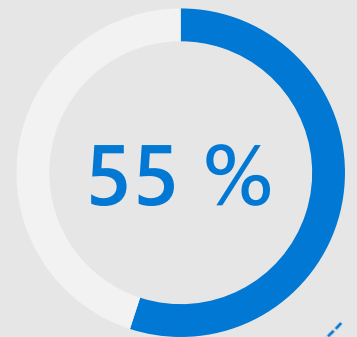
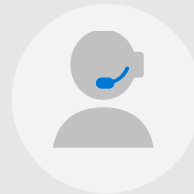
Expectativas reales y actuales del servicio al cliente

Para crear una experiencia positiva para el cliente, las organizaciones deben entender su comportamiento, preferencias y expectativas.



El 90 % de los encuestados indicaron que el servicio al cliente es importante a la hora de elegir una marca y mantener la fidelidad.

El 55 % de los clientes esperan que el servicio al cliente mejore año a año.



Casi dos tercios (el 58 %) de los consumidores romperán una relación con una empresa por culpa de un mal servicio al cliente.

Más de dos tercios de los clientes quieren que las organizaciones inicien conversaciones e interactúen enviando notificaciones proactivas.

