



SINTEC

Se viven experiencias fuera de este mundo en CX by Sintec

Los socios de Sintec aprenden a orbitar alrededor de sus clientes gracias a las últimas tendencias de Customer Centricity.

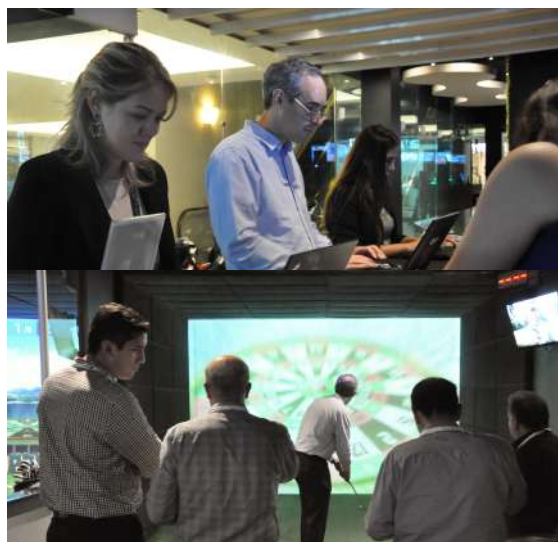
Una buena experiencia del cliente tiene un impacto mayor que una buena campaña publicitaria. Con esta filosofía en mente, **Sintec**, consultoría líder en Latinoamérica, llevó a cabo el pasado 23 de mayo un evento enfocado 100% a temas de *Customer Experience: CX by Sintec*.

Con un ambiente agradable y después de ser recibidos con "Customer Centricity" en mente, se reunieron directivos de empresas líderes en su industria a escuchar las conferencias magistrales impartidas por Erasmo Hernández, Director de Estrategia de Clientes en Sintec Consulting Monterrey, y Juan de Dios Campos, experto en SAP C/4HANA.

El principal enfoque del evento fue enfatizar la importancia de asegurarle a los clientes experiencias fluidas, sin tropiezos y con la atención suficiente para motivarlo a regresar a hacer otra transacción; siempre teniendo en cuenta la dificultad organizacional que implica hacer las transformaciones necesarias para orbitar las operaciones alrededor del cliente.

En el evento también se mencionaron los tres principales pilares que han motivado esta tendencia operativa en las mejores empresas:

- Los patrones de servicio ya no son los mismos.
- El cliente tiene expectativas cada vez más altas.
- El que pega primero, pega mil veces



Los tres puntos fueron abordados con ejemplos, cifras y testimonios que evidencian la urgencia que toda empresa moderna debería de tener para adoptar este modelo de trabajo; asimismo, se enfatizó en la importancia de contar con un socio consultor que cuente con soluciones integrales que puedan acompañarte en todas las partes del proceso para transformar a tu empresa en una empresa centrada en el cliente.

Al finalizar las conferencias, los asistentes tuvieron oportunidad de intercambiar opiniones, practicar unos buenos swings, y participar en una rifa por un asistente personal *Amazon Echo*; ya con la mentalidad sobre cómo llevar a su empresa al siguiente nivel de atención al cliente.



En su conferencia, **Erasmo Hernández** compartió que el modelo de CX ayuda a modernizar a la organización y evolucionarla de visiones *"one size fits all"* hacia la creación de diferenciadores que generen lealtad del cliente en un ambiente altamente competitivo.

¿Quieres saber más sobre CX?

Te invitamos a leer el artículo "Customer Experience no cuesta... Reditúa" por Erasmo Hernández