

Métodos para obtener Customer Insights

Los Customer Insights te permiten detectar y resolver problemas antes de que afecten tu reputación. También ayudan a mejorar servicios y crear nuevos productos, superando a la competencia. Además, perfeccionan la experiencia del cliente (CX) y te permiten personalizar el marketing para atraer mejor a tu público objetivo.



Encuesta de opinión:

- El 59% de las empresas encuestan a sus clientes para conocer su opinión.
- Las encuestas y comentarios proporcionan información cualitativa sobre el rendimiento de la marca.



Encuestas sobre el sentimiento de los clientes:

- Las encuestas de sentimiento utilizan formatos como "me gusta/no me gusta" y NPS para comprender el sentimiento general de los clientes.
- Solo una cuarta parte de las empresas realiza un seguimiento del NPS.



Reseñas:

- Las marcas reciben nueve reseñas cada 90 días, pero solo el 52% las monitoriza.
- Hacer un seguimiento de las reseñas permite interactuar con los clientes y obtener insights valiosos.



Datos de conducta:

- Los datos de comportamiento se obtienen de análisis de sitios web y redes sociales.
- Permiten identificar puntos de congestión en el recorrido del cliente y mejorar la experiencia.



A/B Testing:

- El 57% de las empresas utilizan pruebas A/B para tomar decisiones basadas en datos de usuario en tiempo real.
- Ayuda a determinar qué características y elementos son más efectivos.



Social Listening:

- Herramientas como Digimind rastrean conversaciones clave sobre la marca y el sector.
- Permite adaptar los servicios a las tendencias del público.



Support Tickets:

- El 64% de las empresas consideran que los comentarios de los tickets de soporte impactan en la toma de decisiones futuras.
- Identificar temas comunes en los tickets resalta áreas clave de mejora.



Chatbot Data:

- Los chatbots no solo mejoran el servicio al cliente en el momento, sino que también proporcionan datos para mejorar la experiencia general.
- Monitorizar los problemas comunes en los datos del chatbot ayuda a mejorar continuamente.

