

Experience Audit

TOMA DECISIONES BASADAS EN HECHOS

Elige los aspectos que tienes en cuenta o quisieras tener en cuenta para tomar acción y tenerlos bien desarrollados.

CONSISTENCIA

- ☐ La experiencia de marca es igual en cualquier punto de contacto con mis clientes (tienda física, sitio web, redes sociales, servicio al cliente)
- ☐ Los elementos visuales, mensajes y tono de marca son siempre iguales en todos lados así no sea yo quien esté al frente.
- ☐ Los clientes saben qué esperar cada vez que interactúan con mi marca
- ☐ Más de una vez he recibido el comentario de mis clientes de "ya te había visto antes"

VÍNCULO

- ☐ La experiencia de marca genera emociones positivas en mis clientes
- ☐ Siento que siempre logro conectar emocionalmente con mi audiencia a través de mis canales de comunicación online
- ☐ Siento que siempre logro conectar emocionalmente con mi audiencia a través de mis canales de comunicación offline
- ☐ Los clientes siempre asocian mi marca con sentimientos positivos y experiencias satisfactorias

ACCESIBILIDAD

- ☐ Estoy segura que ofrezco oportunidades para que los clientes interactúen y se involucren con mi marca
- ☐ Estoy segura que todos entienden cómo adquirir mi producto o servicio.
- ☐ Estoy segura que utilizo tecnologías y plataformas que facilitan una experiencia interactiva y atractiva
- ☐ Estoy segura que siempre fomento la participación de los clientes a través de comentarios, encuestas o redes sociales

EFICIENCIA

- ☐ La experiencia de marca es fluida y sin fricciones
- ☐ Los procesos de compra, consultas y devoluciones son rápidos y fáciles para los clientes
- ☐ Anticipo y resuelvo problemas de manera proactiva para asegurar una experiencia sin contratiempos
- ☐ Los clientes siempre reciben respuestas a todo lo que necesitan en un corto periodo de tiempo.