

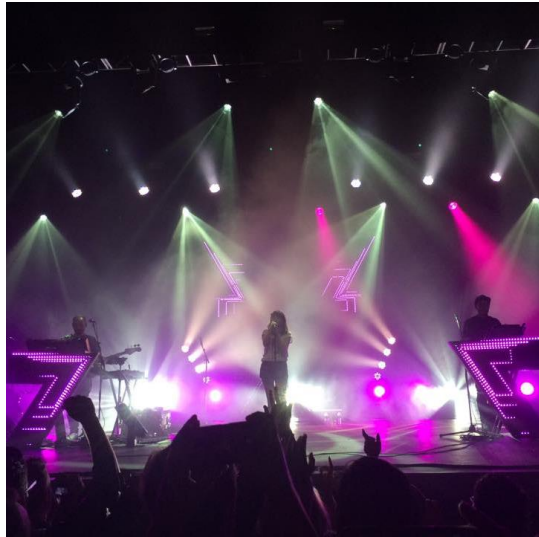
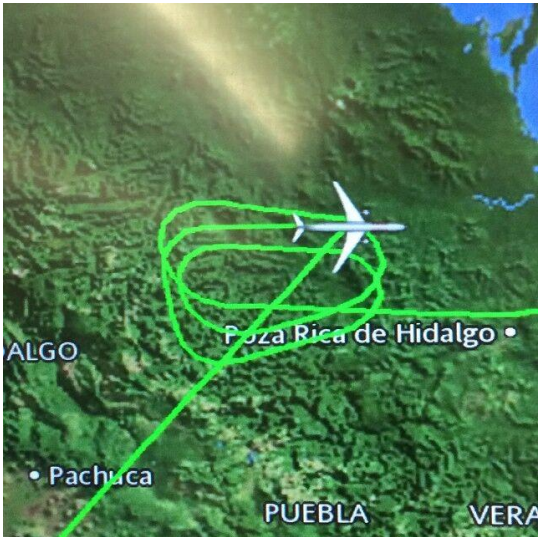


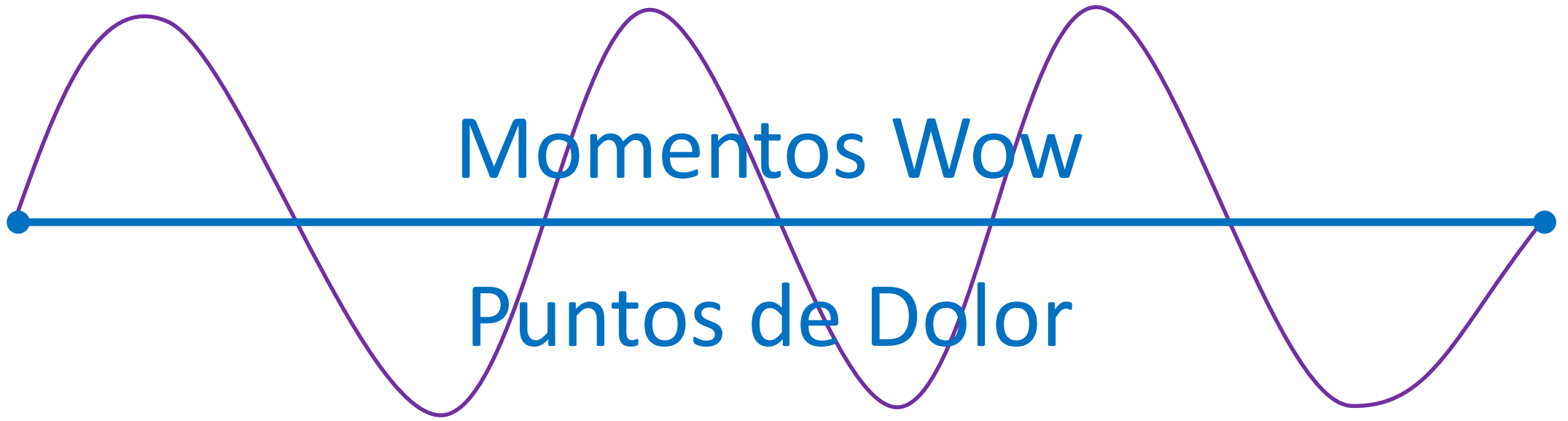
# Experiencias Excepcionales

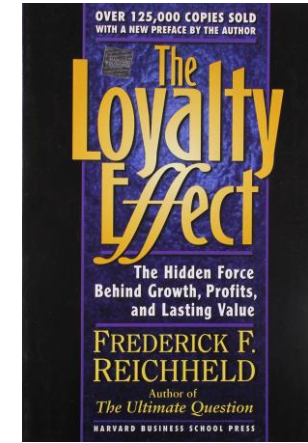


# cinépolis





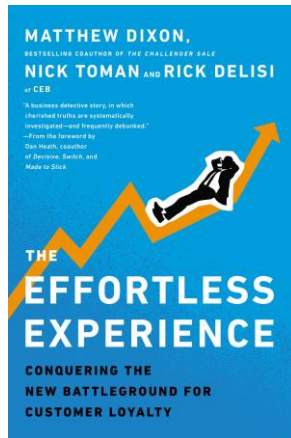




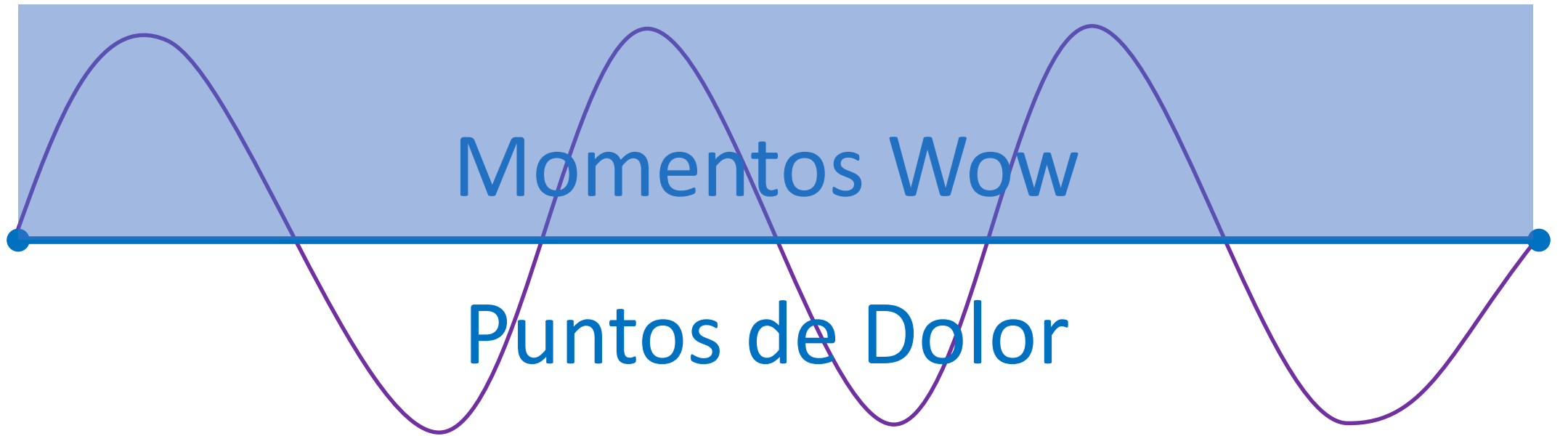
Net Promoter Score  
(NPS)

Momentos Wow

Puntos de Dolor



Effortless Experience  
(EE)





**¿Quién es nuestro cliente?**







#41281  
LISTA

Jose Luis Hernand...  
LISTA #4124 9

#41517  
LISTA

#41488  
LISTA

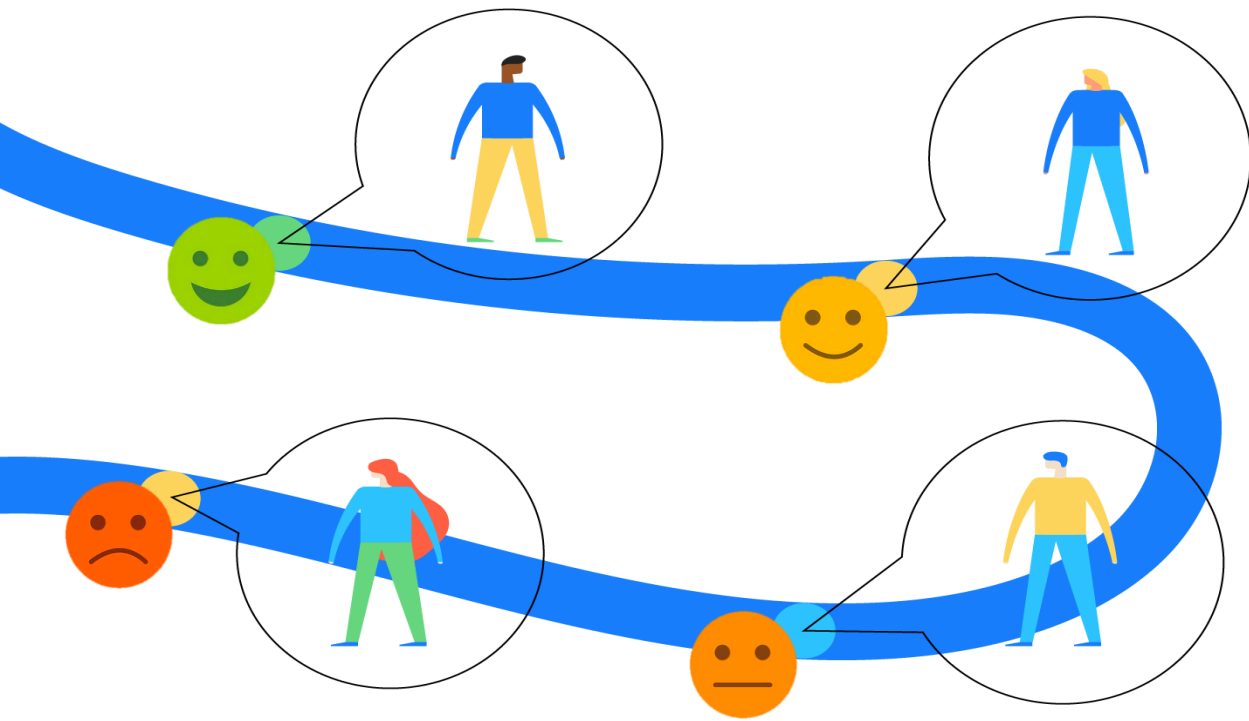
#410010  
LISTA





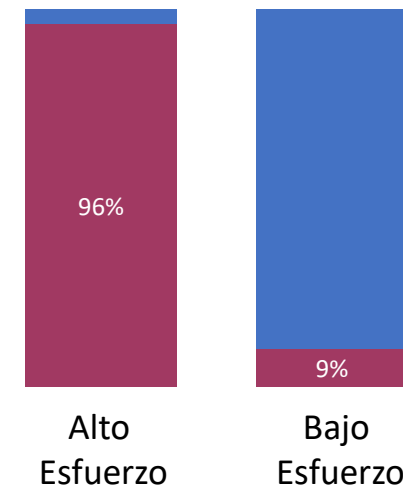
Momentos Wow

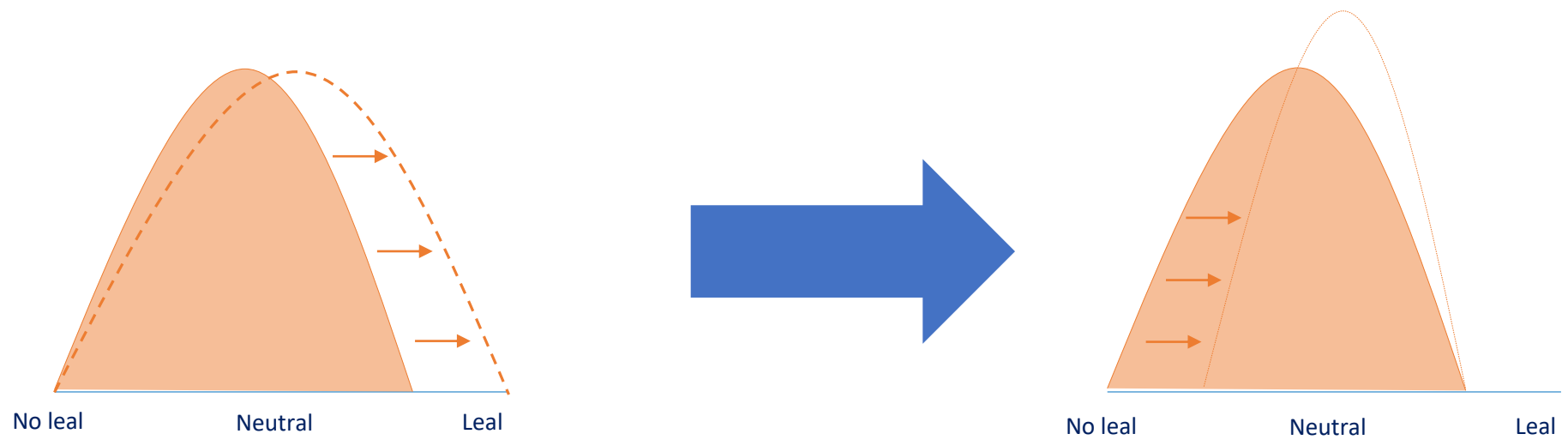
**Remover Fricción**

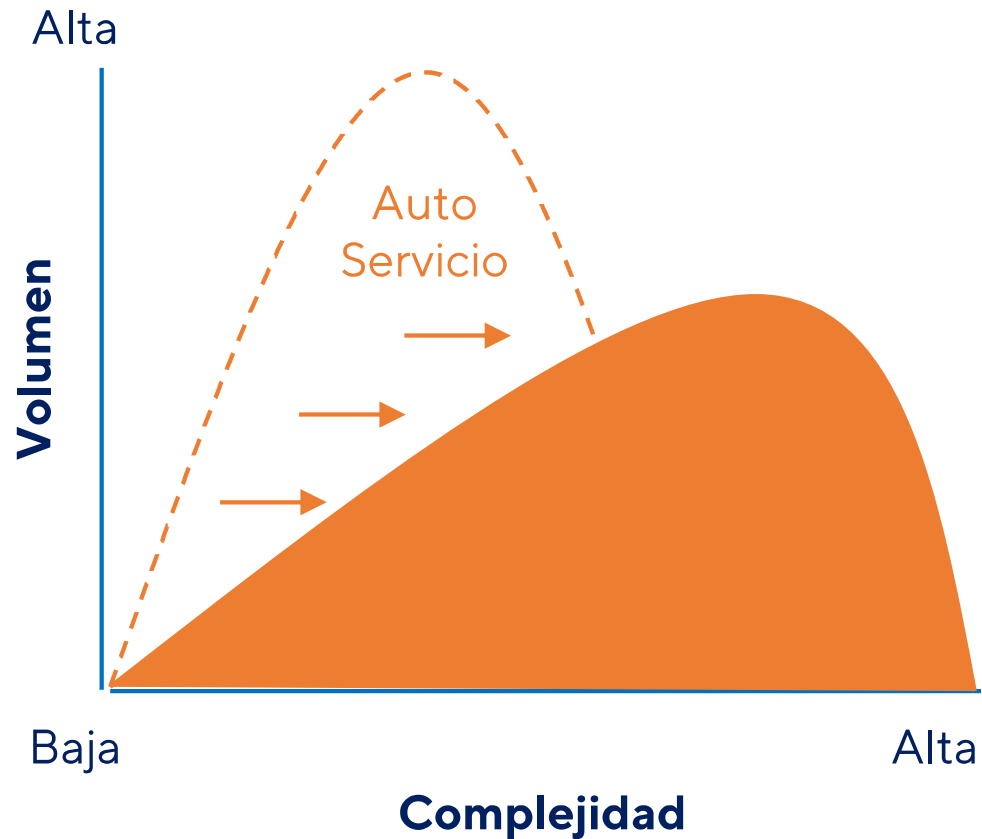


La atención a clientes  
provoca deslealtad

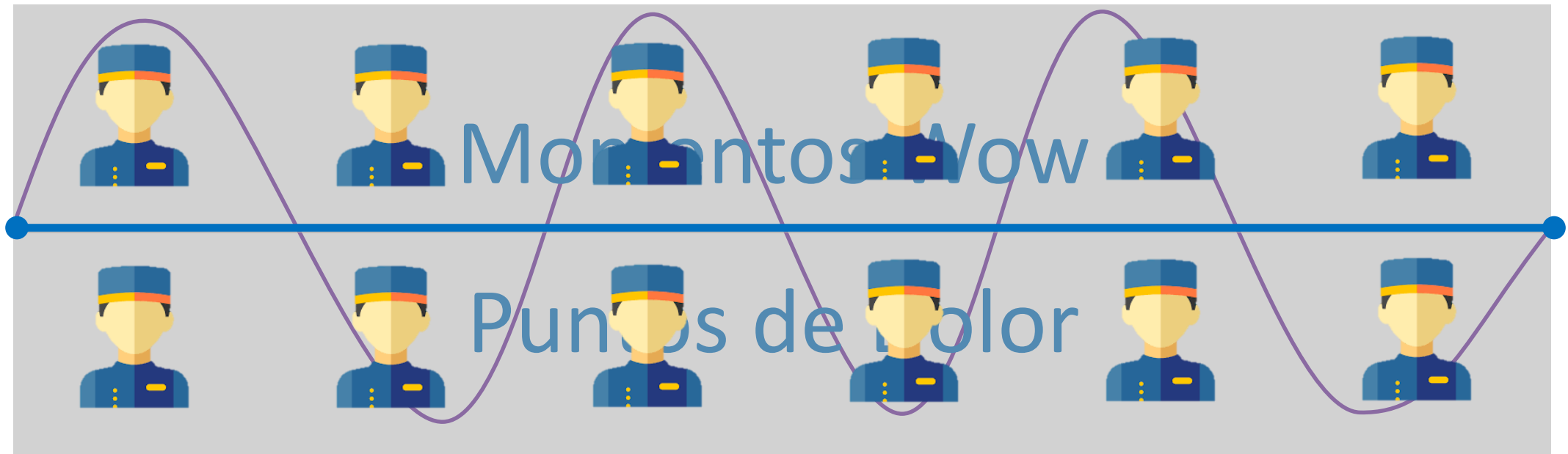
Mitigar la deslealtad  
depende de reducir el  
esfuerzo del cliente

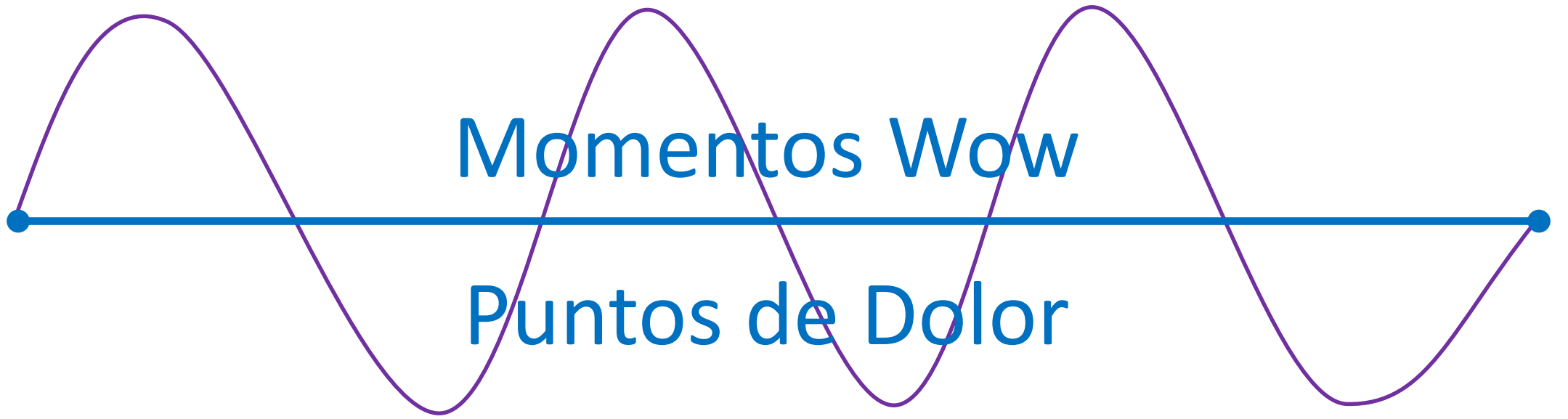






- Se evitan los eventos sencillos
- La fricción se reduce
- El Autoservicio y prevención se promueven
- Los casos restantes son más complejos





Momentos Wow

Puntos de Dolor



# Remover Fricción

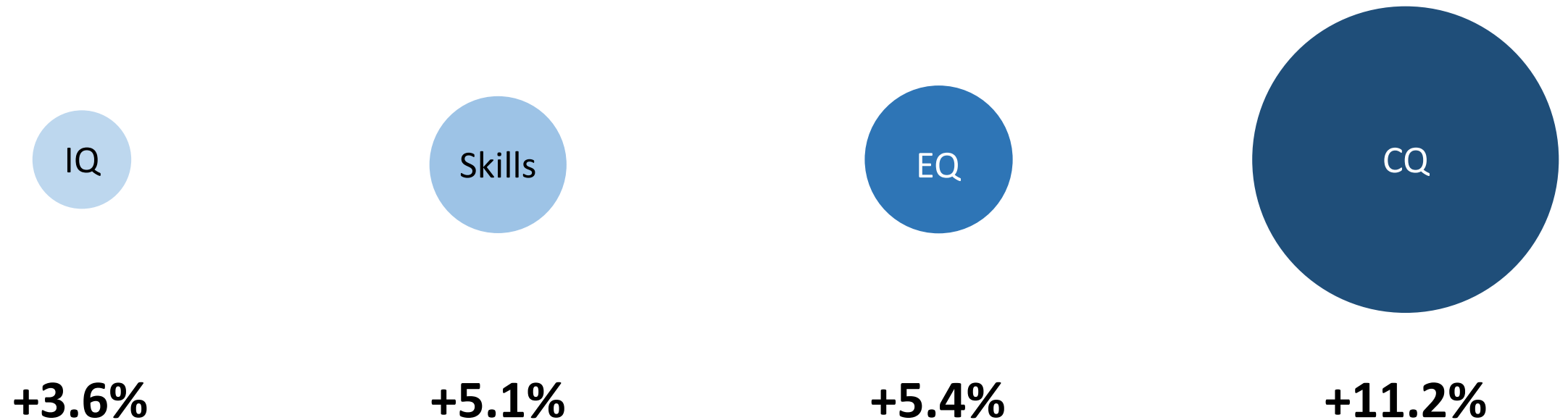
---



# Requiere de un perfil y modelo de servicio diferente.

Los factores que mayor diferencia hacen son:

- **Skills:** Conocimiento técnico
- **IQ :** Capacidad de Resolver Problemas
- **CQ:** Cociente de Control
- **EQ:** Inteligencia emocional



# Este perfil y modelo de servicio se desarrolla



Entendimiento y  
alineación de  
metas corporativas



Servicio  
Empoderado



Red de soporte  
entre pares

**Producto/Servicio**



**Cadena Productiva**





---

## Alfonso Becerra Cid

**Sub Director – Experiencia del Cliente & Innovación**

alfonso@becerracid.com

@abcerra