

**Ikigai + CX = Momentos de verdad
memorables**

Dr. Erick Jiménez Muñoz

**"Soy uno con la Fuerza, y
la Fuerza está conmigo"**

**Chirrut Îmwe – Rogue
One**



Dr. Erick Jiménez Muñoz



Formación.

- Doctor en Administración - Universidad de Durango Campus Morelia (2009-2012).
- Maestro en Educación - Universidad Tec Milenio (2016-2017).
- Maestro en Administración con Especialidad en Mercadotecnia - Universidad Vasco de Quiroga A.C. (2009-2002).
- Ingeniero en Sistemas Computacionales - Instituto Tecnológico de Morelia "José María Morelos y Pavón". (1993-1998).

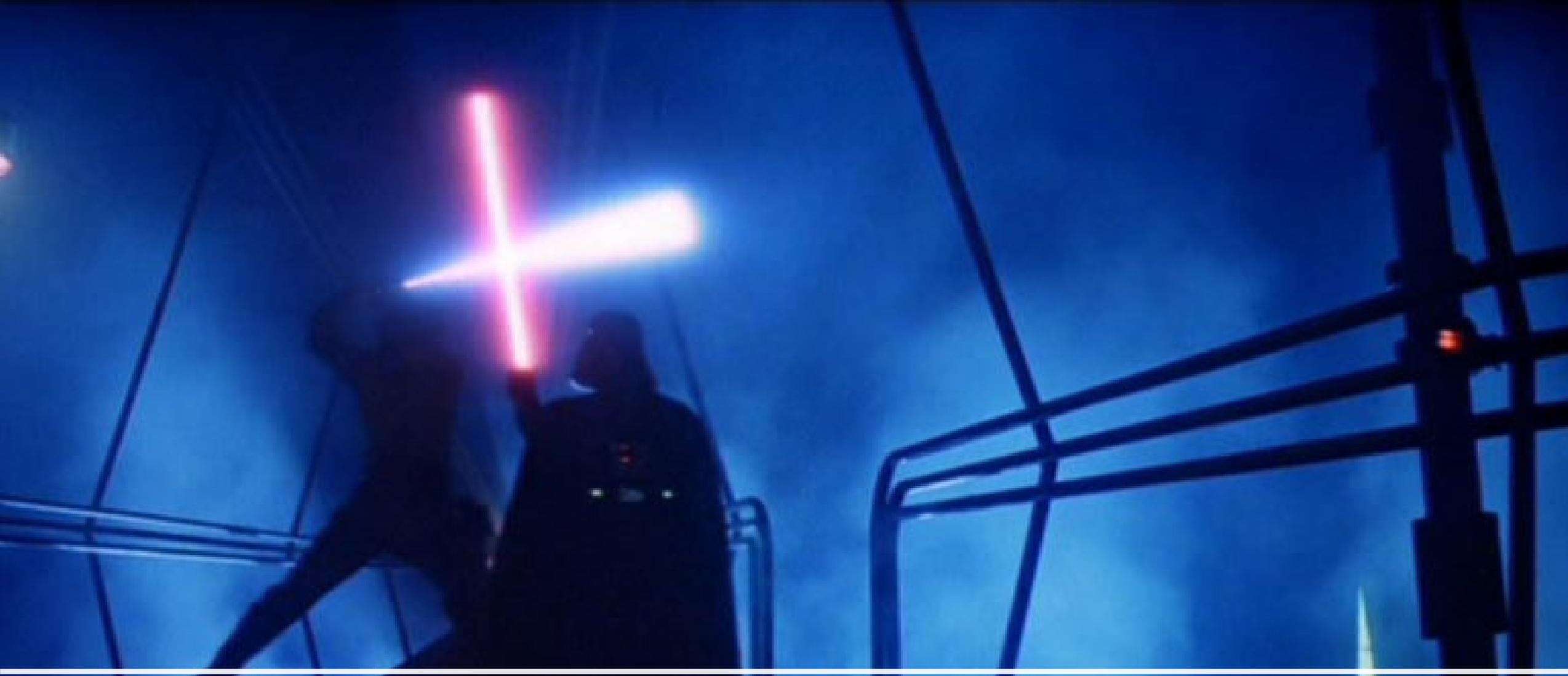
Semblanza.

- Profesional con más de 24 años de experiencia en Centros de Contacto, Servicio al Cliente, Marketing y Programas de Lealtad.
- Cuenta con más de 17 años de experiencia docente a nivel Licenciatura, Maestría y Doctorado en diferentes instituciones.
- Ha participado en 52 proyectos para obtención de grado (40 de Maestría y 12 de Doctorado).

Otras actividades.

- Juez de 2012 a 2020 de Effie Award México, organizado por AVE (Alianza por el Valor Estratégico de las Marcas).
- Juez de 2017 a 2023 del Premio Nacional "Excelencia en la relación Empresa-Cliente y Centros de Contacto, organizado por el IMT (Instituto Mexicano de Teleservicios).

El 95% de los consumidores dice que el servicio al cliente impacta en su lealtad a la marca, mencionando el fácil acceso, el autoservicio y los agentes profesionales como factores importantes. (NICE)



¿ Qué es un momento de verdad ?

¿Qué son los Momentos de la Verdad?

¿Qué son los Momentos de la Verdad? el término apareció por primera vez en el libro “**Service Management**” (1984), escrito por **Richard Normann**. Para el consultor finlandés, los **MOT** en un servicio podían compararse con el “**Momento de la Verdad**” en las corridas de toros.

“podríamos decir que la calidad percibida tiene lugar cuando el proveedor del servicio y el cliente se confrontan. En ese momento cada uno está por su cuenta... Lo que conforma el proceso de entrega del servicio incluye la habilidad, la motivación y las herramientas utilizadas por el representante de la empresa, así como las expectativas y el comportamiento del cliente.”

Annette Franz, define los **Momentos de la verdad** como: “el momento de hacer o romper el viaje del cliente, ese momento en que, si todo va bien, continuará el viaje y completará la tarea o la interacción; él hará negocios con usted. Si las cosas salen mal, no completará la interacción y se irá a otra parte”.

**Modelo mental tradicional de 3 pasos,
a partir de la identificación de necesidades**







Ordenar por: ▼

70 Productos



Figura de acción Vintage Collection
Darth Vader Star Wars



Figura de acción Luke Skywalker
Hasbro articulado Star Wars The
Mandalorian



Figura de acción Star Wars Cal Kestis
Star Wars articulado



Figura de acción Star Wars: Andor
Luthen Rael articulado

¿Cuáles son quejas más habituales en un centro de contacto?



¿Qué es el Customer Experience (CX)?

El CX se refiere a la percepción que un cliente tiene de tu marca a lo largo de su recorrido de compra.

Kotler afirma que primero debemos centrarnos en el cliente y luego en el producto.

El CX es “el recuerdo que se genera en la mente del consumidor como consecuencia de su relación con la marca”

(Méndez Aparicio, D. y Alcoba, J.)

El CX es cómo se relaciona una empresa con sus clientes en todos los aspectos del recorrido de compra, desde el marketing hasta las ventas y el servicio al cliente.

(Oracle)

¿Qué metodología de CX debemos usar?

Arquetipo - Ficha Persona – Buyer Persona

Juan Jose Abad



MOTIVACIONES

- Medios
- Lugares
- Decremento
- Estado
- Sociales

OBJETIVOS

- Conseguir los productos de mejor calidad
- Realizar grandes pedidos a buen precio
- Conocer el catalogo de productos e informacion tecnica

FUSTRACIONES

- Que la calidad no se corresponda con la indicada
- Productos anunciados no disponibles
- No conocer los tiempos de entrega

BIOGRAFIA

Juan Jose lleva trabajando como panadero toda la vida, su padre fundo la panaderia Abad en 1940. No le falta experiencia y sabe que con ella, la manera de realizar productos excelentes se basa en la calidad de los ingredientes. Madrugaba todo los dias para tener el pan listo a la mañana en su panaderia. Mientras que por las tardes, se encargaba de la gestion de los productos que utilizan, e internet es una herramienta que le ahorra tiempo a la hora de consultar y encontrar sus productos.

PERSONALIDAD

- Educativo
- Detallado
- Pensamiento
- Juicio

TECNOLOGIA

- IT / Internet
- Software
- Mobile Apps
- Social Networks



EDAD 45
OCUPACION Panadero
ESTADO Casado
LOCALIZACION Zaragoza
NIVEL DE USO Alto
ARQUETIPO Director de orquesta
 Atento | Dedicado | Trabajador

Modelo de las 6R



Consumer Decision Journey



Mapa de Empatía



Customer Journey Map



Fuentes:

- Fernández y Friedman (2007). "Relationing". Economía y Administración.
- Taller Construcción de Estrategia CX (2018)

The Future of CX is Human

¿Cómo mejorar el CX?

- 

1

Comprende las expectativas del cliente
- 

2

Experimenta el viaje tu mismo
- 

3

Conecta con tus vendedores
- 

4

Trata bien a tus clientes
- 

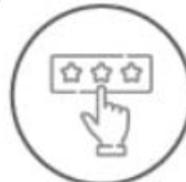
5

Capacita a tus equipos
- 

6

Reduce los tiempos de espera
- 

7

Ofrece ayuda multicanal
- 

8

Escucha a tus clientes
- 

9

Construye comunidades en línea
- 

10

Asegura la satisfacción de los empleados

¿Cómo mejorar el CX?



Mejora tu NPS



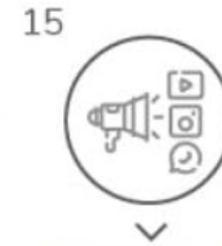
Recupera a los detractores de tu NPS



No ignores a los consumidores pasivos



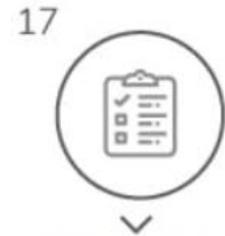
Haz que la satisfacción del cliente sea parte de la cultura de tu empresa



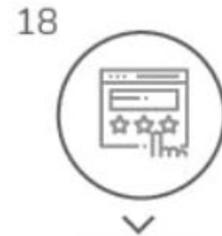
Aprovecha el uso de redes sociales



Lee las opiniones de los clientes



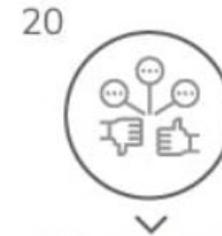
Planea con anticipación



Realiza encuestas de satisfacción



Convierte los datos de las encuestas en acciones



Personaliza la experiencia del cliente

¿Qué viene en Customer Experience?



¿Qué es el Ikigai?

El Ikigai da a nuestra vida un propósito y nos aporta el coraje para seguir adelante, tu Ikigai es el camino que te lleva a la felicidad.

Ken Mogi

Piensen en un reto que en su momento parecía muy complicado de cumplir **y sin embargo superaste todos los obstáculos y lo lograste.**



IKIGAI

UN CONCEPTO JAPONÉS QUE SIGNIFICA "UNA RAZÓN DE SER"



The Future of CX is Human

Ikigai

Misión

Lo que **AMAS**

Vocación

Lo que el mundo
NECESITA

Pasión

En lo que eres
BUENO

Profesión

Por lo que te
pueden **PAGAR**

¿Se podría trasladar una
herramienta de desarrollo
personal tan impactante como el
Ikigai al entorno corporativo?

¿Qué tendría que darse en una organización para poder encontrar su Ikigai?

Se tienen que dar dos condiciones:

1. Que la empresa **quiera descubrir** cuál es realmente su propósito como organización.
2. Que la empresa **sea generosa** con sus personas para facilitarles el descubrimiento de su razón de vivir.

Buscando el propósito empresarial.



Fuente: "El corazón del negocio", de Hubert Joly

10 leyes DEL IKIGAI:

1. Mantente siempre activo, nunca te retires
Quien abandona las cosas que ama y sabe hacer, pierde el sentido de su vida.

2. Tómalo con calma
Caminando despacio se llega lejos.

3. No comas hasta llenarte
Menos es más. No hagas trabajar a tu organismo más de lo que necesita.

4. Rodéate de buenos amigos
Son el mejor remedio para disipar las preocupaciones.

5. Ponte en forma
El ejercicio activa las hormonas de la felicidad.



9. Vive el momento
Todo lo que tienes es el día de hoy.

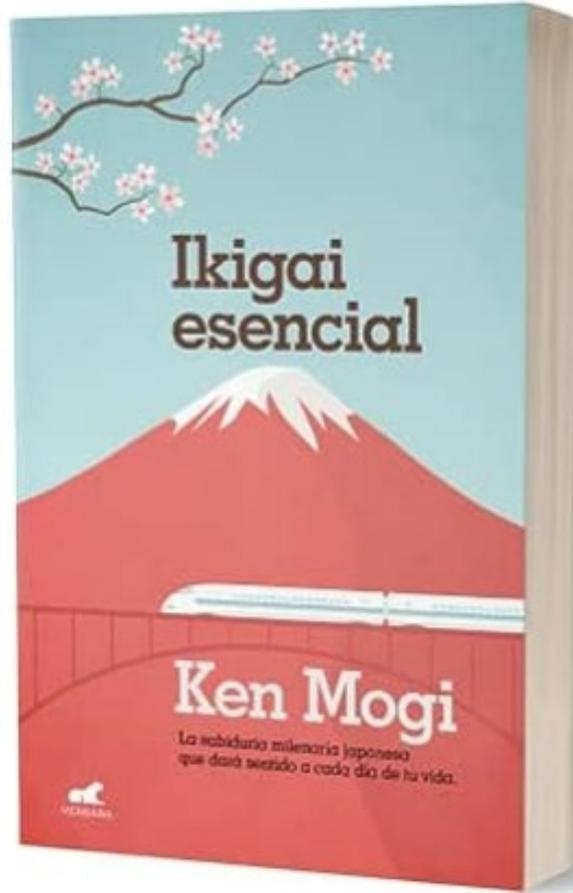
10. Descubre tu IKIGAI
Dentro de ti hay una pasión que da sentido a tus días y te motiva a dar lo mejor de ti. ¡Síguela!



6. Comparte alegría
La sonrisa se contagia con suma facilidad.

7. Conéctate con la naturaleza
Volver a ella ayuda a recargar las pilas del alma.

8. Da las gracias
Agradece a todo lo que te hace sentir dichoso de estar vivo.



EL MÉTODO

MIRALLES

Héctor
García
(Kirai)

Francesc
Miralles

Despierta
tu verdadera
pasión y cumple
tus propósitos
vitales

DEBOLSILLO *clave*

1. Momentos de verdad.
2. Herramientas de CX.
3. Mejoras y tendencias en CX.
4. Ikigai → Propósito de vida.
5. Ikigai en la empresa.

**“No. No lo intentes.
Hazlo, o no lo hagas,
pero no lo intentes.”**

Maestro Yoda

**Episodio V: El Imperio
Contraataca**





MUCHAS
GRACIAS
y
que la
fuerza los
acompañe!!!