



## [Panel / Webinar]

# Impactos y consecuencias del CX en el trabajo remoto



**Pablo de los Santos**  
Director of Experience  
Management, VERINT  
LATAM.



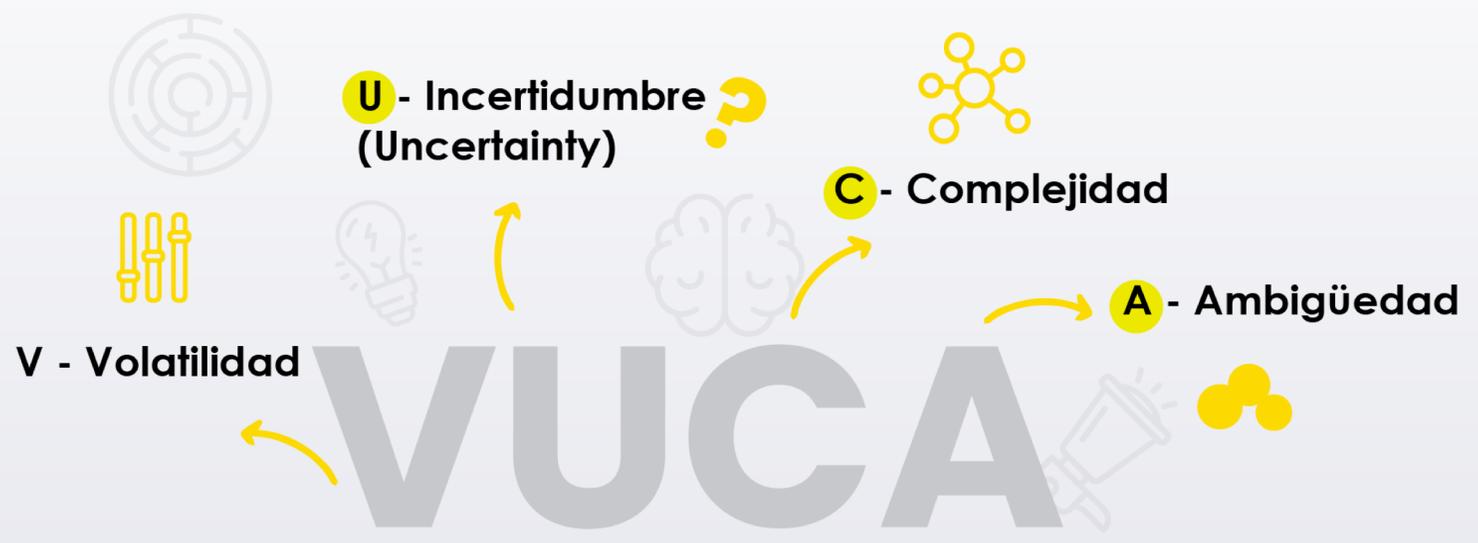
**Valeria Pérez**  
Coach e Investigadora  
especializada en  
centros de interacción  
con clientes.



**Adir Santillán Vilchis,**  
Gerente Contact Center,  
Citibanamex Seguros.







A finales de marzo teníamos  
**3380 MILLONES** de personas aisladas  
**43 %** de la población mundial

# MOMENTO DE GESTIONAR LA REPUTACIÓN

## PERSONAS FAVORECEN A LAS MARCAS QUE RESPONDEN A LA PANDEMIA OFRECIENDO:



Condiciones de pago flexibles **(83%)**, servicios gratuitos **(81%)**, cerrando las tiendas que no fuesen indispensables **(79%)** y ayudando a producir suministros básicos **(67%)**.

VS.

**37%** que opina que las empresas deberían seguir promocionándose como de costumbre





mercado  
libre

Codo a codo en las difíciles  
hasta que llegue lo mejor



*Coca-Cola.*

hoy, estar separados es la mejor manera de estar juntos.



KEEP  
DISTANCE



•Las ventas de cámaras web ascendieron en un increíble **1.633%** en Francia y **2.418%** en Alemania.



•El aumento de las ventas de ropa de dormir y ropa cómoda aumentó en Corea del Sur **201%**, el Reino Unido **130%**, Brasil **85%**, Italia **55%** y Australia **(31%)**.



•El domingo pasado, las ventas de juegos, que incluyen hardware como consolas y otros accesorios, subieron en el Reino Unido **508%**, España **231%** y Australia **230%**.

**NO ES UNA ÉPOCA DE CAMBIO**

**ES UN CAMBIO DE ÉPOCA**

**NO ES UNA ÉPOCA DE CAMBIO**

**ES UN CAMBIO DE ÉPOCA**



# ¡Gracias!

[calidad@imt.com.mx](mailto:calidad@imt.com.mx)

[www.imt.com.mx](http://www.imt.com.mx)

55 5340-2290 Ext. 7000

