

A large, stylized blue chevron graphic pointing to the right, positioned behind the text "High performance. Delivered."

High performance. Delivered.

Customer 2020: GCPS Spain 2014

Video Transcript

Accenture: una década analizando el comportamiento del consumidor en el mundo

Desde hace más de 10 años, Accenture realiza todos los años un estudio a nivel mundial que nos permite evaluar el comportamiento y el pulso de nuestros consumidores.

Este año, hemos entrevistado a más de 23 mil consumidores en 33 países diferentes y evaluando 11 industrias.

Sólo en España, más de 4.000 encuestas.

Este estudio demuestra que la disrupción digital en el comportamiento de los consumidores muestra dos caras de una misma moneda. Por un lado, es una realidad y un reto que avanza mucho más rápido de lo que las empresas son capaces de responder. Por otro, es una oportunidad de más de 126.000 millones de euros en la que es necesario invertir tiempo y dinero desde ya.

Son digitales. Todos los clientes son digitales en mayor o menor medida y no sólo los denominados "milenials".

Además, son "Non-stop", nunca duermen.

Están interconectados entre sí, formando una red de influencias que magnifica cualquier interacción que una empresa tenga con un cliente. Son cada día más infieles. Los que todos conocemos como la switching economy.

No existen recetas únicas, pero sí es verdad que hay denominador común entre todas aquellas empresas líderes que ya están aprovechando la oportunidad de negocio derivada de la disrupción digital.

¿Cómo?

- Aplicando Analytics para conocer en profundidad a su cliente y poder así ofrecerle una experiencia única y diferencial. Es decir, una experiencia personalizada.
- Asimilando que el Customer Journey de un cliente es dinámico y en continuo movimiento. Es decir, una interacción 24x7.
- Creando un nuevo ecosistema de relación con los clientes que integre de forma transversal todos los canales y puntos de contacto con el cliente. Es decir, incorporando el mundodigital en el ADN de su estrategia y en el core de la gestión de sus clientes.