

Experiencia de Cliente en una “Slow Society”



Antonio Fontanini
Emprendedor social, Chief
Exponential Officer de Opinno
Profesor y Director del
Programa Ejecutivo en
Experiencia de Cliente de EOI

El COVID-19 ha creado la “Slow Society”, que se caracteriza por la ralentización de los procesos. Ante la vuelta a la normalidad se presentan varios escenarios que, en función del sector económico o comercial, tardará en llegar entre 6 y 36 meses. El mejor de los escenarios lo ocuparían el área de los *retailers* y el peor de los casos las actividades relacionadas con la movilidad masiva de personas. Como fruto de esta “Slow Society”, Antonio Fontanini ha señalado 10 tendencias que cambiarán la Experiencia de Cliente.

10 tendencias de impacto en la Experiencia de Cliente (CEX) según el informe “Restart” de Opinno

1

Hipocondría social: bienestar, salud e higiene

La socialización se reducirá en un 25% y “viviremos en una economía cerrada”. Los eventos sociales de gran afluencia se verán muy limitados.

IMPACTO

Sería determinante tener un “certificado de inmunidad”. Ganarán fuerza los servicios de *delivery* y el rediseño de la paquetería (manteniendo el énfasis en la sostenibilidad).

2

Low cost con valores y alargolescencia programada

Con 1/3 de la población mundial en cuarentena se registran datos históricos de desempleo (máximo histórico en EE.UU con 3.000.000 de desempleados en una semana, en contraposición a los 600.000 durante la crisis de 2008). La población tendrá menos ingresos.

IMPACTO

Aumento de trabajos como *freelancers*, mezcla entre nuestra identidad y mundo profesional. Demanda de re-skilling a través de aprendizaje remoto. Mayor demanda de productos Low cost y negocios de reparaciones.

3

Economía del reconocimiento: nuevos héroes

Recordamos y valoramos los sectores de primera necesidad: medicina, alimentación, transporte, etc.

IMPACTO

Innovación y crecimiento de estos sectores –El reconocimiento convivirá con AmazonGo, Prime-Air, camión autónomo, etc.

4

Servicio básico universal

Se darán intercambios de servicios o productos que se aproximan al coste marginal 0 en sectores de educación, salud, energía, logística, entretenimiento, etc. en versión digital o básica.

IMPACTO

Servicios siguiendo el modelo de Spotify, la línea 0 de buses en Madrid o SAVIA salud de MAPFRE.

5

Digital por defecto

Estamos ante la mayor transformación digital de la historia con la adaptación obligada a la nueva Era Digital. El consumo digital se disparará y los nómadas digitales serán beneficiados. Crecerá la importancia de las relaciones en remoto.

IMPACTO

Empresas reducirán sus espacios de oficinas (teletrabajo). Reuniones virtuales por sistema. Crecimiento de las empresas de entretenimiento como Netflix, Disney+.

6

Patriotismo industrial: reindustrialización de Europa y España

La idea de globalización pierde fuerza y se necesita diversificar geográficamente y por razones medioambientales, sociales y estratégicas

IMPACTO

Gobiernos y empresas tendrán que redefinir su "supply chain" y fabricar componentes esenciales para la sociedad y la economía.

7

La economía del propósito

Llega un nuevo concepto de sostenibilidad global como bandera en empresas, gobiernos y a título personal. Ganará relevancia la Economía Circular.

IMPACTO

Se verá el crecimiento y surgimiento de empresas que desarrollan sus actividades poniendo en el centro de sus procesos la sostenibilidad. Ej: See2sea, One Oak (en Ubrique), Warby Parker, Kaiser Permanente.

8

Business Future Thinking: estrategia empresarial más futurista, colaborativa y abierta

Las empresas trabajarán con escenarios de riesgos apocalípticos para poder hacer planes de contingencia. Los procesos de *envisioning* se harán a 10 o 15 semanas (en lugar de a 10 o 15 años)

IMPACTO

Las grandes corporaciones se abrirán a las *startups* para hacer innovación abierta, reducir riesgos e incrementar la diversidad de su talento. Impulsarán iniciativas colaborativas como hackathons mundiales.

9

Capitalismo en la "Slow Society"

La "Slow Society" nos llevará a reflexionar sobre las metodologías de valoración de las empresas, obligando a redefinir los KPIs de valoración.

IMPACTO

Habrán PERes de nueva normalidad, que serán muy bajos en comparación a lo que estamos acostumbrados.

10

Desconfianza masiva: fe en el liderazgo intelectual

La credibilidad de la información ganará muchísima importancia para la sociedad y para las estrategias de las empresas y de los gobiernos y medios, que no podrán basarse en estrategias frívolas y populistas. Mentir ya no será una opción.

IMPACTO

Concienciación ante las *fake news* con aumento de los servicios de verificación de datos y softwares de Inteligencia Artificial dedicados a velar por la información de calidad.



Impactos generales

- ✓ Depende del área de actividad de cada empresa u organización: higiene, *retail*, *home delivery*, aeroespacial, energética...
- ✓ Depende del estado de la cadena de valor del sector: si está rota porque una parte de la cadena se lleva a cabo en China, India y otros países que han paralizado su actividad o no.
- ✓ Depende del grado de importancia de las actividades de cada sector: si ofrecen una actividad vital para proteger la vida de las personas.



Impactos en España

- ✓ El mayor **impacto negativo** lo han experimentado la moda, la joyería, el maquillaje, el *fitness* presencial... y el mayor **impacto positivo** ha recaído sobre los servicios de comida a domicilio y el entretenimiento en casa.
- ✓ Los sectores más afectados a medio plazo son los que dependen del movimiento poblacional, pero habrá muchos sectores beneficiados como los fabricantes de productos de primera necesidad y aquellos que estén adaptados al e-commerce, que experimentará un gran crecimiento –en Italia ya se ha incrementado en un 81%– .

La nueva Experiencia de Cliente

En función de estas **10 tendencias**, Fontanini presenta unas nociones sobre cómo será el nuevo Customer Experience. En primer lugar, el experto ha señalado que las empresas que invierten en Customer Experience (CEX) obtienen un retorno 3 veces mayor que aquellas que no lo hacen. Tras los últimos acontecimientos globales **esta actividad aumentará su rentabilidad en gran medida.**

4



Acciones clave

para la Experiencia de Cliente
de la Slow Society

_02 SIRVE a tu clientela donde esté (no donde te viene bien a ti hacerlo), limitando las interacciones pero recordando el *human-touch* (toque humano). Es necesario poner en valor todos los modelos de innovación digital, como el de Amazon, drones para entregar paquetes o drive-thru para retailers, como Walgreens.

”Debemos utilizar las nuevas tecnologías para servir sin necesidad de un intercambio físico a través de, por ejemplo, nuevas Apps”

_01 ENFÓCATE en el cuidado de clientes, empleadas y empleados. Ahora no necesitan publicidad, sino que las empresas estén a su lado con *upskilling*, enseñando habilidades de trabajo remoto y actividades para cuidarles.

“Lo primero que debemos hacer es cuidar de nuestras empleadas y empleados para que estos puedan cuidar de nuestros clientes. Podemos hacerlo, por ejemplo, con clases de yoga online, entrenamientos físicos durante el teletrabajo...”

_03 IMAGINA el mundo post-covid19: es necesario dar una experiencia buena pero generando ahorro. Los modelos de negocio deberán ser cada vez más digitales y usar canales 100% online, realidad aumentada, etc.

”Los centros comerciales crearán laboratorios de experiencia, los eventos deberán transformarse”

_04 SER ÁGILES: al igual que antes se lanzaban nuevos productos, debemos impulsar *Minimum Loveable Experiences* y hacer investigación de mercado de forma mucho más rápida con el uso de herramientas nuevas, simplificar la burocracia, escuchar y preparar al *front-line*, rediseñar nuestros productos y poner en el centro de las decisiones la sostenibilidad.

“La agilidad va a ser fundamental para la adaptación a la nueva situación; debemos aprender a fallar”

“Por último, no podemos olvidar nuestra principal lucha: la crisis climática”

Antonio Fontanini nos recomienda...



[Informe Opunno: Trabajo deslocalizado: una solución eficiente - Cómo gestionar equipos de alto rendimiento de manera deslocalizada](#)



[Informe Opunno: Protocolo de trabajo deslocalizado: marco de trabajo de Opunno para equipos remotos](#)



[Google C19 Mobility Reports: informes de Google con datos de gran precisión de movilidad en todo el planeta.](#)



[TEDx PlazaCibeles Conferencia de Michael Braungart](#)



[Restart: 10 tendencias post Covid-19](#)