

## Customer Centricity, la clave para conseguir tu ventaja competitiva

**Vivimos en la era del cliente,** la digitalización ha transformado la manera de interactuar del cliente con las marcas. Los clientes comparten cada vez más sus experiencias y cada interacción puede romper o afianzar el vínculo con la marca.

Sin diferencias funcionales entre marcas, los clientes valoran el vínculo emocional. Para triunfar de verdad este debe ser consistente, convincente y coherente con la promesa de la marca.

¿Está tu Experiencia de Cliente (CX) a la altura de tu promesa de marca?

Experiencia de marca

Magia

Promesa de marca

Es **10 veces más probable** que se recomiende una marca si esta es percibida como verdaderamente centrada en el cliente.

91%

de los CEOs creen que la orientación al cliente es esencial.

**Kantar introduce la voz de tu cliente en tu organización, transformando datos en insights, insights en acciones, y acciones en ROI**

19%

de los consumidores ven a sus marcas centradas en el cliente.

# Actúa, predice y anticipa con CemTric, la plataforma de CX de Kantar



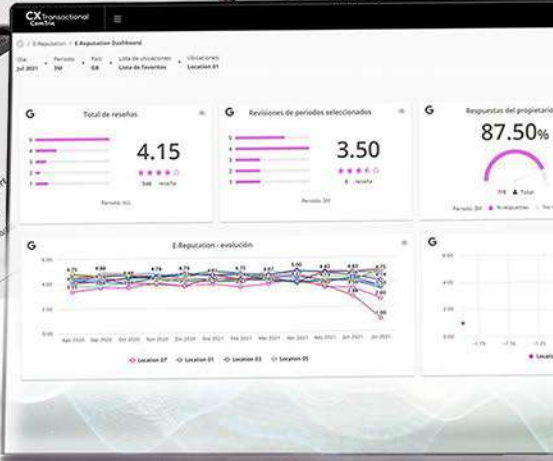
Facilita a tus clientes que den su opinión

Añade opiniones no solicitadas (RRSS, Google...)

Enriquece el análisis con datos operacionales para hacerlo más accionable

Lleva la voz del cliente a todos los niveles de tu organización

Implementa una verdadera cultura customer-centric dentro de tu organización



## Seguimiento de KPIs

- Cockpit
- Dashboard
- Ranking
- Empleados

## Predice y anticipa

- Text Analytics
- Predictive NPS
- Analytics

## Gestiona el "1 to 1"

- Entrevistas
- Alertas
- Close the loop
- E-reputation

## Personaliza

- My filters
- My Dashboard
- Data Cube
- Exportables (ppt, xls)
- Informes personalizados y mucho más

**Además de CemTric podemos ayudarte en cualquier ámbito de CX:**



**Customer Strategy**  
Define una estrategia clara y establece las bases para impulsarla

**People understanding**  
Diseña un programa de Voz del Cliente con garantías de éxito

**Action**  
Define acciones para mejorar y crecer

**Business Growth**  
Demuestra el ROI

**Mide y demuestra el ROI** de tus acciones de Experiencia de Cliente

¿Quieres saber más?



**Contacto**  
Richard Ayllón [richard.ayllon@kantar.com](mailto:richard.ayllon@kantar.com)  
Manuel Pariente [manuel.pariente@kantar.com](mailto:manuel.pariente@kantar.com)  
Alberto Fernández [alberto.fernandez@kantar.com](mailto:alberto.fernandez@kantar.com)

