



Nativos Digitales: Entendamos a los clientes del futuro

ATENTO

WHITE PAPER

En los últimos años el término “Nativos Digitales” se ha popularizado, especialmente al hablar de un cambio en el comportamiento de los clientes, al cual se deben ajustar las empresas que quieran seguir siendo relevantes en la era de la transformación tecnológica y la adaptación infinita. Pero, ¿qué es un nativo digital?

Este término fue acuñado en 2001 por el profesor Marc Prensky, y hace referencia a las personas que nacieron ya inmersas en este nuevo mundo donde el internet, las redes sociales, los juegos en línea, el streaming, y los permanentes avances en tecnología están a la orden del día. Son personas que desde su infancia han tenido a la mano grandes cantidades de información y han desarrollado una sólida preferencia por la autonomía a la hora de enfrentarse a las tareas cotidianas. Tienen una habilidad intrínseca para comprender el entorno y el lenguaje digital, y utilizan constantemente, y de forma natural, las herramientas tecnológicas para educarse, divertirse, relacionarse entre sí, y, por supuesto, comprar productos y servicios.

En América Latina y el Caribe el número de usuarios de internet pasó de 200 millones de usuarios registrados en 2010, a 498 millones en 2021.

**Statista Research Department, 15 oct 2023*

Los Clientes de hoy VS los clientes del mañana

Prensky en su artículo contrapone el concepto “Nativos Digitales” a “Inmigrantes Digitales,” con lo cual se refiere a una generación anterior que vivió el cambio de lo análogo a lo digital, y que ha tenido que adoptar, en la edad adulta, a un sistema de vida completamente distinto al que estaba acostumbrado. Son personas entre los 35 y los 55 años de edad, que tienden a ser más tradicionales y reflexivas. Se mueven dentro de los nuevos medios y manejan la comunicación moderna, pero de una manera más lenta y cautelosa que los más jóvenes. Al día de hoy esta generación más madura en edad sigue conformando un porcentaje importante de compradores dentro de todos los sectores del mercado. Sin embargo, los Nativos Digitales ya empiezan a devengar dinero y sin lugar a dudas serán el segmento de cliente más significativo en un futuro cercano.

Estos últimos son exigentes e impacientes, ya que están acostumbrados a conseguir todo de manera inmediata y de forma que se ajuste a sus preferencias y estilo de vida.

39%

de los consumidores tienen menos paciencia hoy que antes de la pandemia

**The State of Customer Service Report 2022 - Netomi*

Son emprendedores, innovadores, y no le temen a los cambios. Sienten una gran atracción por las nuevas tecnologías y son expertos procesando grandes cantidades de información. Es más, sienten una necesidad innata de compartirla, ya que se encuentran en contacto permanente con el internet, las redes sociales y diversas herramientas digitales colaborativas, que fomentan la interacción, la publicación y el intercambio de data. Generalmente cuentan con un perfil social en línea a través del cual sus contenidos y opiniones pueden tener un amplio alcance, y así mismo dan gran valor a las opiniones y recomendaciones de los influenciadores digitales. Son personas que buscan productos y servicios principalmente en internet y están totalmente familiarizados con los pagos en línea.

01 | Las empresas también han cambiado de paradigma

Al igual que las personas naturales, las empresas también se han visto frente a frente con el cambio, y en este momento existen tanto empresas tradicionales en proceso de migrar a lo digital, como empresas nativas digitales intentando posicionarse y consolidar un nombre. Cada una enfrenta un tipo de retos distinto en cuanto al manejo de las experiencias del cliente para mantenerse a flote en un ambiente rudo y competitivo. Las primeras tienen a su favor su Good Will y años de experiencia que las respaldan, pero necesitan entender a sus nuevos clientes y adoptar rápidamente la tecnología y el talento humano necesarios para satisfacer las necesidades actuales de los mismos. Las segundas, por su parte, comprenden a la perfección el viaje del cliente por medio de los canales digitales, pero aún son nuevas y necesitan ganarse la confianza y el respeto que les garantice a largo plazo su lugar en el mercado.

5 características infaltables en Customer Experience para satisfacer las necesidades de los Nativos Digitales:



Comunicación y soluciones hiper personalizadas



Atención 24/7



Respuestas inmediatas a preguntas y solicitudes



Interacciones omnicanal fluidas



Conversaciones a través de Bots o asistentes virtuales



Los clientes tienen 2,4 veces más probabilidades de quedarse con una marca cuando sus problemas se resuelven rápidamente.

** Informe What's The ROI Of CX Transformation? 2021 - Forrester*

Atento conoce las características y necesidades tanto de las empresas tradicionales como las nativas digitales y les ofrece soluciones especializadas para cada caso, que priorizan el toque humano dentro de las interacciones en todos los canales, buscando siempre la satisfacción de los clientes, y por ende su fidelización.

Nos mantenemos a la vanguardia en herramientas digitales y desarrollos tecnológicos por lo cual diseñamos e implementamos estrategias de CX para todo el ciclo de vida de la relación con los clientes, ya sean inmigrantes o nativos digitales.

Apoyamos a las empresas desde servicio al cliente, ventas, apoyo técnico, back office, y cobranzas, entregando soluciones novedosas y efectivas que utilizan de la mejor manera herramientas como la inteligencia artificial, la automatización, la analítica y el customer engagement, siempre de la mano del talento humano, para optimizar procesos y potenciar resultados.

Atento, con décadas de experiencia en el mercado, conoce y entiende a los clientes de ayer, hoy y mañana. Gracias a nuestra experticia, diseñamos para ti estrategias de CX especializadas que se ajusten a las necesidades de tus clientes y tu empresa.

Trabajemos juntos. ¡Agenda una cita hoy!



ATENTO



Chatea con
nuestro equipo



Visita nuestro
Sitio Web



solucionesmksur@atento.com.co



www.atento.com



Atento

