

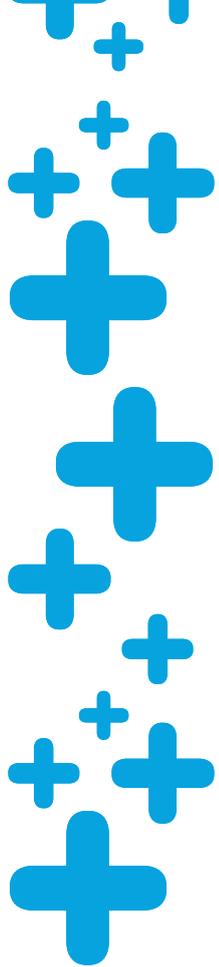


¿Cómo el CX impulsa las ventas?

Claves para construir una experiencia
del cliente que dé resultados

ATENTO





Contenido:

El papel del Customer Experience en las ventas

Ventas con CX para cliente final

CX + Inside Sales para el mercado B2B

Atento, la solución integral

Nuestros resultados hablan por sí mismos

+

1

2

3

4

5

+

El papel del Customer Experience en las ventas

La forma en que las organizaciones **interactúan** con sus clientes a lo largo del journey determina su capacidad para **vender soluciones y fidelizar** a sus consumidores. La clave está en **centrarse en el cliente** y ofrecerle una **experiencia completa** que no sólo satisfaga sus necesidades inmediatas, sino forjar una **relación a largo plazo** basada en la confianza y satisfacción continua.

No importa si vendes a consumidor final o a grandes corporaciones, para comprar, los clientes siempre buscan que **sus expectativas sean satisfechas** y que a tu organización le importe su contexto y necesidades.

Una gran experiencia del cliente impulsa significativamente las ventas en cualquier modelo de negocio:

B2C



Invertir en **CX** puede aumentar las ventas cruzadas hasta en **25%** y mejorar hasta en **30%** el **engagement**.

Fuente: **McKinsey**.



86% de los compradores están **dispuestos a pagar más** si perciben una **gran experiencia** durante su proceso de compra.

Fuente: **Walker**.



64% de los usuarios prefiere una **experiencia completamente personalizada**.

Fuente: **Atento**.

B2B



40% de los compradores B2B buscan **respuestas inmediatas** en sus interacciones.

Fuente: **McKinsey**.



8 de cada 10 tomadores de decisiones B2B **buscarán otro vendedor** si sus necesidades no son satisfechas.

Fuente: **McKinsey**.



En 2023, **33%** de los CMOs de organizaciones B2B pusieron la **experiencia del cliente como su prioridad principal**.

Fuente: **Forrester**.



Ventas con CX para cliente final

La competencia y el estado general del mercado ha conducido a los consumidores no sólo a buscar productos y servicios de calidad, también **quieren experiencias consistentes y fluidas antes, durante y después de su compra**. Las empresas que ofrecen una **experiencia superior** establecen un diferenciador claro que les permite retener, vender más y conseguir nuevos clientes.



81% de los retailers **ha aumentado su inversión en CX** en los últimos años.

Fuente: D/A Retail.

Para gestionar una **experiencia completa** y excepcional, las organizaciones deben:

- 

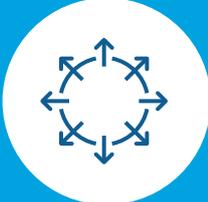
1 Centrarse en el cliente

Poner al consumidor en el centro de todas las decisiones requiere una **comprensión profunda de sus necesidades, deseos y comportamientos**. Responder rápidamente a los cambios que presentan durante su journey es vital para que los clientes se sientan valorados y comprendidos.
- 

2 Aplicar Data Science

No se pueden entender ni predecir las acciones de los consumidores sin recopilar datos de todas las interacciones. **Identificar patrones, tendencias e insights permite tomar decisiones** informadas y anticiparse a las demandas del mercado.
- 

3 Personalizar la atención

Presentar interacciones únicas es clave para fidelizar a los clientes. Las ventas pueden incrementarse presentando **la oferta adecuada, en el momento ideal**. Analizar el journey e implementar comunicaciones personalizadas no sólo hará sentir a los clientes valorados, también garantiza el timing perfecto para su adquisición.
- 

4 Ofrecer omnicanalidad

Integrar los puntos de contacto y evitar fricciones requiere una interconexión precisa y coordinada de los canales sociales, digitales y tradicionales. Conseguirlo **mejora la experiencia del cliente y aumenta las oportunidades de venta**.

CX + Inside Sales para el mercado B2B

Las decisiones de compra en el modelo de negocio B2B son impulsadas por decisiones colectivas, complejas y basadas en métricas. Por eso **los clientes B2B buscan experiencias completas, personalizadas y fluidas**. Los grandes del juego saben que el mercado ha cambiado, por eso han incorporado estrategias de Inside Sales, las cuales se centran en la construcción de relaciones sólidas y la venta remota utilizando tecnología y datos avanzados.

Para 2025, el **80%** de las **interacciones B2B** entre proveedores y compradores ocurrirá en diversos **canales digitales**.

Fuente: **Gartner**.

Gracias a las **tecnologías habilitadoras CX** y al enfoque **centrado en el cliente**, pueden ponerse en marcha estrategias Inside Sale más efectivas y personalizadas. Estas son algunas **claves de la experiencia del cliente** que impulsan las ventas B2B:

- 

1 Generación de demanda

Las organizaciones deben **crear y mantener un flujo constante de leads calificados**, de acuerdo con las tendencias del mercado y la industria. Es útil la creación de contenido personalizado, distribuirlo en los canales correctos y al ritmo adecuado.
- 

2 Agentes especializados

Contar con profesionales con una visión completa de la trayectoria del cliente, así como del sector y los productos y servicios que se ofrecen es vital para que cada interacción se convierta en una venta. Agentes bien capacitados pueden realizar transiciones perfectas entre canales, **transmitir el mensaje de tu marca y respaldar sus acciones con métricas y resultados**.
- 

3 Ciencia de datos e IA

Contar con copilotos tecnológicos facilita a los agentes profesionales el acceso a información especializada, predicciones acertadas y las maneras correctas de dirigirse a los potenciales clientes. Estas tecnologías **mejoran el engagement, promueven decisiones informadas y simplifican los flujos de trabajo**.
- 

4 Omnicanalidad proactiva

Debido a que una gran parte de los tratos se cierra a través de varios canales digitales, las organizaciones deben buscar **conexión sin interrupciones y susceptibles de optimización**.

Atento, la solución integral

No importa el enfoque de tu negocio, para impulsar tus ventas necesitarás tiempo, recursos y **aliados estratégicos**. En **Atento** somos tu socio ideal para lograr **impactos reales y medibles en tus métricas de venta**.

A través de **Rocket Sales**, una solución modular que acompaña a tus clientes y prospectos en todo su journey, nos proponemos **doblar tus tasas de conversión**.



Además, contamos con herramientas y capacidades de clase mundial:



Gracias a ellas, hemos logrado:



Digital Sales para el mercado B2C

- +85% de la **base de datos cubierta**
- +60% de **contactos alcanzados** de forma efectiva
- 74% más efectividad en **términos de ingresos**

Inside Sales para el mercado B2B

- 75% de aumento en **clientes alcanzados**
- +50% de aumento en el **índice NPS**.
- Hasta +40% en **ventas**

Nuestros resultados hablan por sí mismos

En Atento nos aseguramos de que cada reto cuente con una **solución completa y adecuada** para las necesidades de tu organización. Buscamos **ventas significativas que aporten valor a tu negocio tanto como a tus clientes**. Nuestro enfoque es el apoyo integral a la **generación de leads, la optimización del journey** de los consumidores y la creación de **experiencias excepcionales**.



Para muestra, un par de casos de éxito que nos emocionan:

Cientes satisfechos = ventas aseguradas



Ante una mayor demanda del mercado, **una importante cadena de tiendas departamentales** con presencia en México y Estados Unidos necesitaba atender más de 255 mil llamadas mensuales en inglés y español para **aumentar la satisfacción de sus clientes y mejorar sus resultados**.

Atento implementó una solución holística de última generación que les llevó a conseguir:

- + **86%** en el nivel de **satisfacción de clientes**.
- + Reducción significativa en los **costos de operación**.
- + **Incremento** considerable de los ingresos por **ventas**.



+ventas, +protección



Una importante empresa **de seguros automovilísticos** que opera en América Latina quería **eleva la cantidad de leads mensuales que recibe y su tasa de conversión**.

Tras un año de implementar Inside Sales, la solución de **Atento** logró:

- + Aumento de **43%** en **leads generados** al mes.
- + Incrementar de 19 a **38%** la **tasa de conversión**.
- + Extender la venta de pólizas de 3.6 a **6.4 millones de pesos**.



ATENTO

**Si quieres impulsar tus ventas
y asegurar una experiencia increíble
para tus clientes, Atento es tu socio ideal.**



Chatea con
nuestro equipo



Visita nuestro
Sitio Web

¡Trabajemos juntos!:



atento.com/es/



(+52) 55 5233 5225



contacto@atento.com



Atento