

# Customer Experience

*It's not the product, It's the experience*

Instituto Tecnológico Hotelero

**ITH**

Madrid, 10 Diciembre, 2016



LO IMPORTANTE NO ES EL PRODUCTO,  
LO IMPORTANTE  
ES LA EXPERIENCIA

CONSUELO VERDÚ



Profesor de innovación en modelos de negocio, creatividad  
y presentación de proyectos

Desing thinking ,customer development y  
lean startup

Profesor estrategia  
excellens



Mentor de proyectos



Economista



UNIVERSIDAD  
COMPLUTENSE  
MADRID

Master  
customer  
experience

Experiencia de 20 años trabajando en:

bankinter.



fUTUVER



consueloverdu@gmail.com

Colaboraciones

## Presentaciones:

1.- Nombre + adjetivo ( tu actitud cuando compras y consumes productos ó servicios).

**Exigente**, complaciente, **fácil**, puntilloso...

2.- Cuéntanos una experiencia memorable y por qué lo fue. Qué hiciste?

3.- Cuéntanos una experiencia lamentable y por qué lo fue. Qué hiciste?

Ejemplo: Consuelo, **impulsiva**. Hotel xx.



Múltiples interacciones

# Definición: customer experience

“ La suma de todas las experiencias que un cliente tiene con su proveedor de productos o servicios, durante la duración de su relación”.



Múltiples interacciones

# El ciclo de vida del cliente:





# Definición: customer experience



“...El pasado 6 de julio, doce mil admiradores de Harley-Davison de todo el mundo tomaron las calles de Barcelona con sus potentes y atronadoras monturas. Los informativos se hicieron eco de la noticia y mostraron a algunos de los participantes diciendo frases como **“Es mucho más que una moto”**”.

**Semejante grado de afinidad entre marca y cliente es el sueño de cualquier profesional**

customer experience:



**Encuentra en los clientes lo que verdaderamente quieren y enamóralos !!**

**Definición:**  
**customer experience**

# Casarte



# Customer experience: qué aprenderemos?

**Prototipar y diseñar** la experiencia de cómo podríamos garantizar la Atracción, Retención, Permanencia, y Crecimiento de los clientes y cómo podríamos mantenernos en el camino para dar valor adecuado en cada producto o servicio



# customer experience: qué aprenderemos?

Cómo hacer que un cliente sea más valioso para nuestra marca y hacer que nuestra marca sea más valiosa para cada cliente”



**Customer experience consiste en integrar la percepción del cliente sobre cada uno de los momentos en los que entra en contacto con nosotros en la toma de decisiones.**

**Valor , Valor y Valor !!!**

va

# Valor!



**Comodity a  
2 c. la taza**

"Si eliges ,la no  
diferenciación ,  
estarás en el  
mundo de las  
comodities"



**Producto de  
5c a 25c la taza**

"Si cobras por  
cosas tangibles,  
estás en el  
negocio de los  
bienes"



**Servicios de  
1€ a 1.50€ la  
taza**

' Si cobras por las  
actividades que tu  
gente realiza,  
estas en el  
negocio de  
servicios"



**Experiencia  
de 2€ a 5€ la  
taza**

' Si cobras por el  
tiempo que tus  
clientes pasan  
contigo, entonces  
estás en el negocio  
de la experiencia. '

ECMS | Steven Walder | © Ericsson |

# Reflexiona lo que el cliente pensará ante tu propuesta de valor

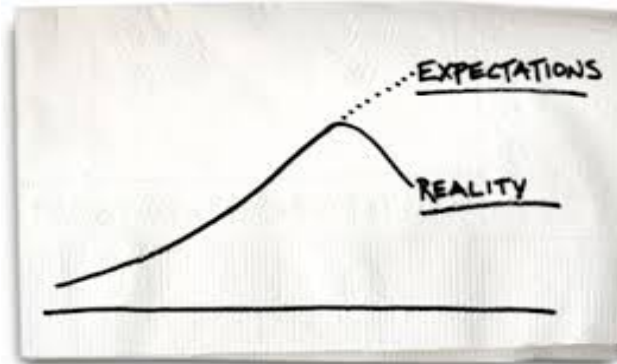
“No me digas LO que quieres venderme  
dime qué me harás sentir”

<http://www.puromarketing.com/>



Por tanto, dedica **tiempo** a generar **emociones** en el cliente, intenta que estas vayan en la dirección de lo que esperan, ahí es dónde ahora se alojan las **expectativas** del cliente, las que debemos satisfacer.

<http://www.puromarketing.com/>





# Expectations

# Empatiza con tus usuarios

*Desde el primer momento ponte en su lugar*



Tu proyecto



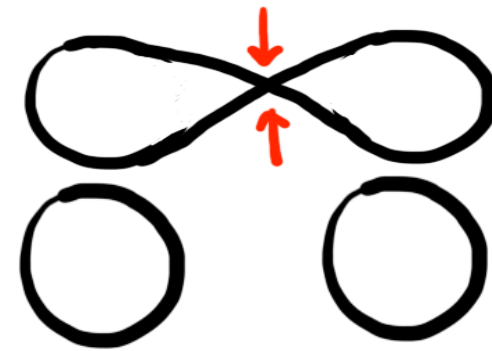
Tus usuarios

Esta es una de las piezas clave o mejor dicho actitudes que debes tomar a la hora de Diseñar estrategia de clientes.

No caigas en el error - más habitual de lo que parece - de no “contar” con los usuarios a la hora de diseñar tu proyecto.

20

Si no los tienes en cuenta desde el “momento cero” estás corriendo un riesgo demasiado elevado que se puede traducir en un fracaso porque no les interese tu propuesta.



Tu proyecto/ Tu marca    Tus usuarios/ Sus expectativas

“Yo emprendo”



## EL CLIENTE EN EL CENTRO:

**Integremos el desarrollo de la exp. de cliente en la metodología Agile. Foco en la Propuesta de Valor.**

EXPLORAR/OBSERVAR



DISEÑAR/CONSTRUIR



IMPLEMENTAR



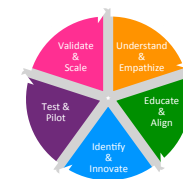
Entender & Empatizar

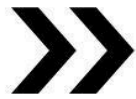
Diseñar & Enfocar

Prototipar & Identificar

Test & Pilot

Validar & continuar





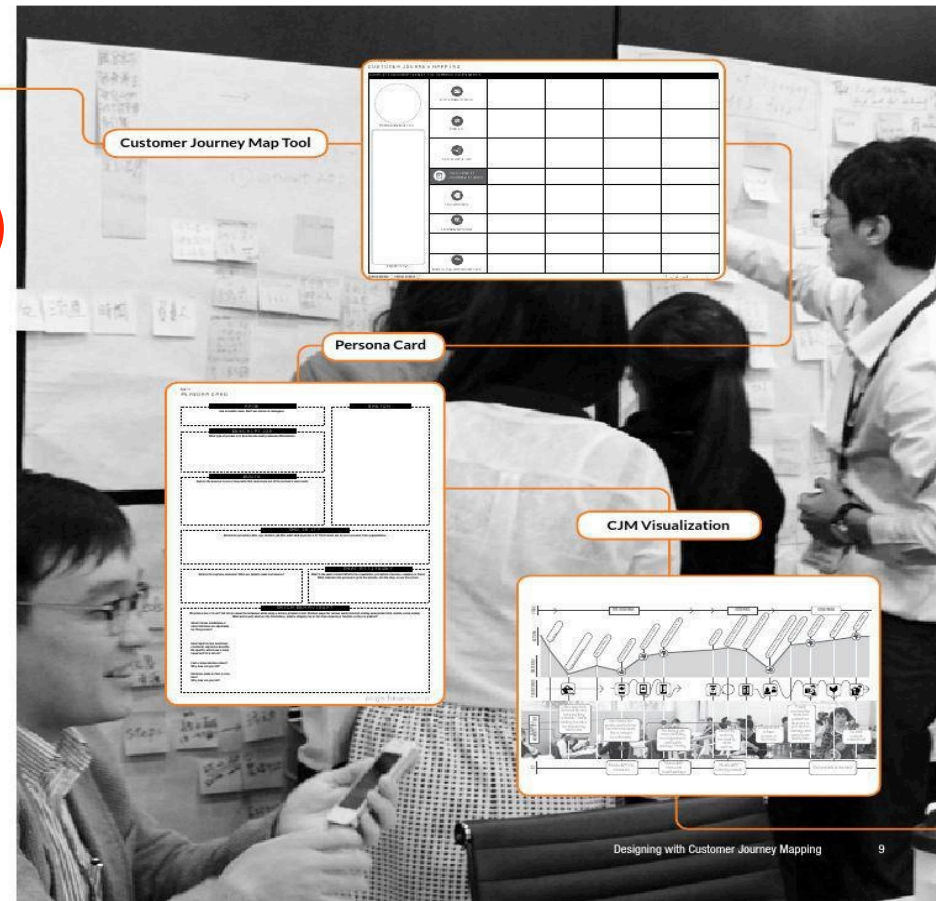
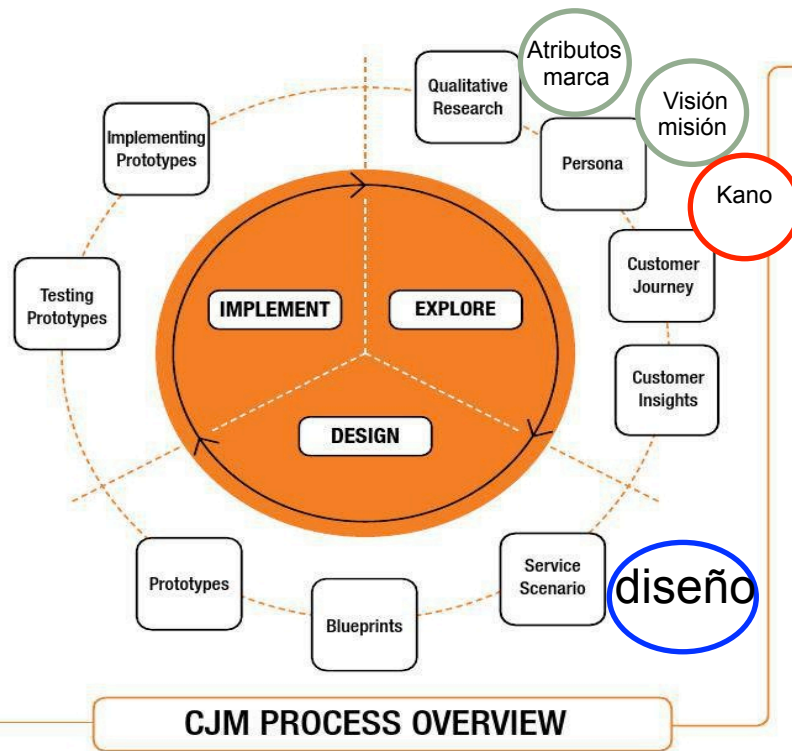
explore



design



implement



# Diseño estratégico CX

IMPACTO



MOMENTO DE LA VERDAD





DOS ROLES:  
1.- CLIENTE  
2.- EMPRESA

**ELIGE TU ROL**

# ROL CLIENTE

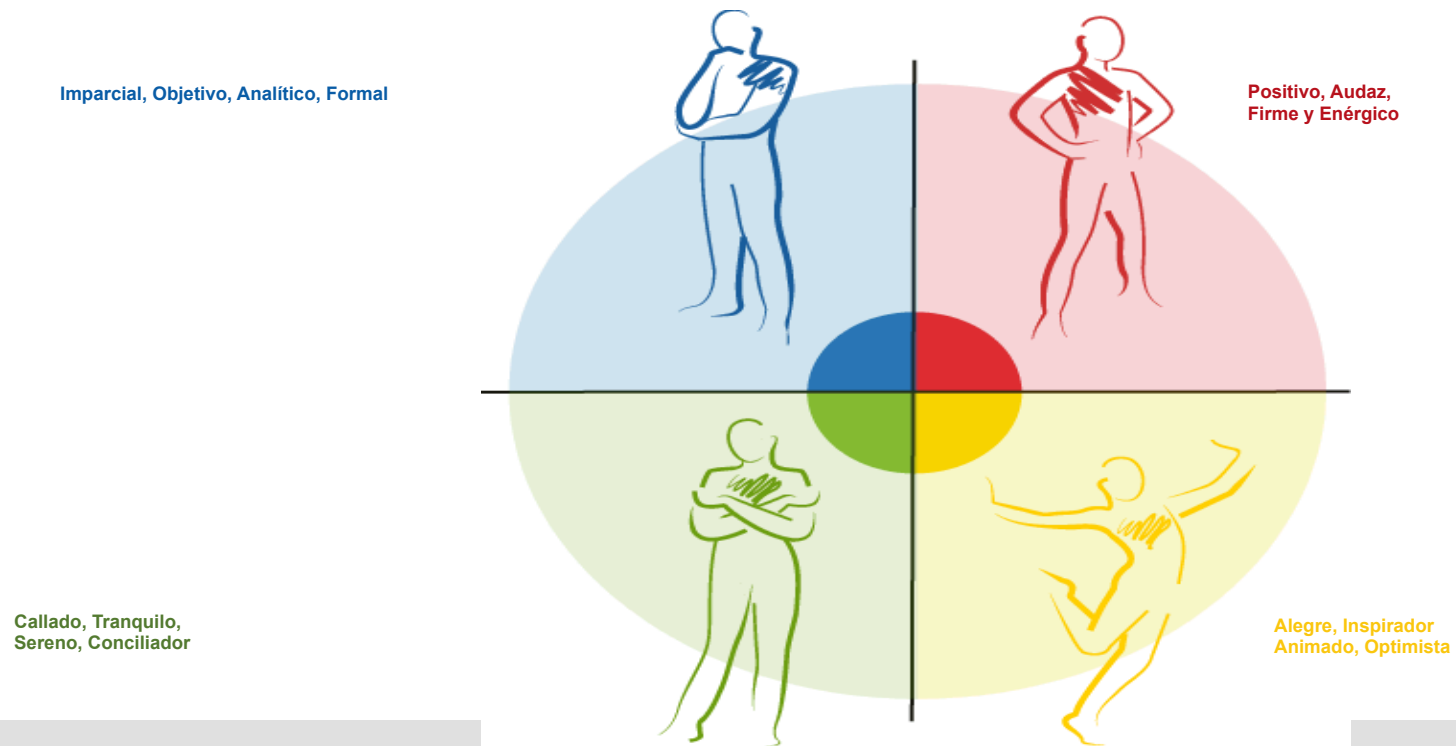
**OBJETIVO:**  
**CONOCER MÁS A TU CLIENTE-**

**AVERIGUAR DE QUÉ COLOR  
SOMOS.**



PREGUNTAS.  
QUÉ COLOR ERES?

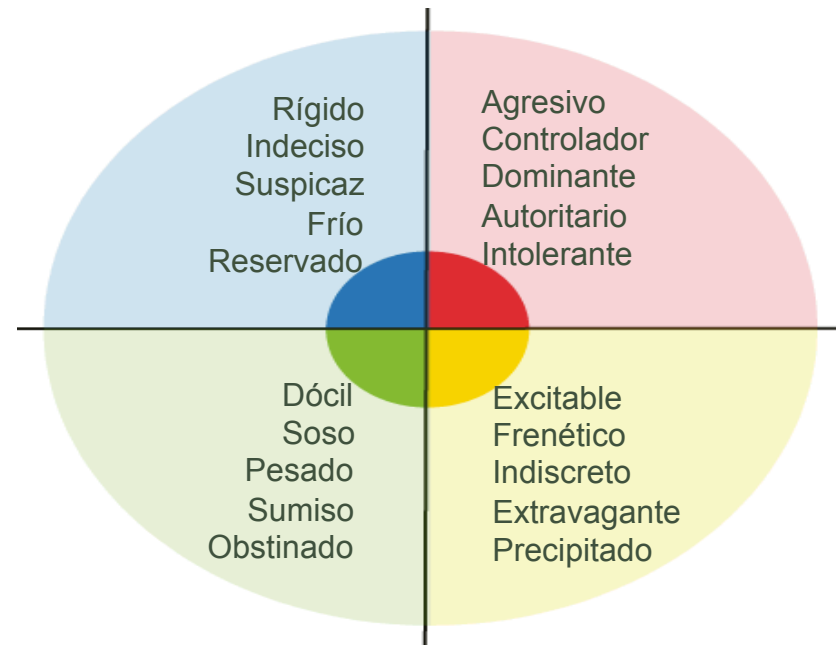
# Los cuatro colores de Insights



## Los cuatro colores de Insights



**en un buen día...**



**en un mal día...**

# Colores y Liderazgo

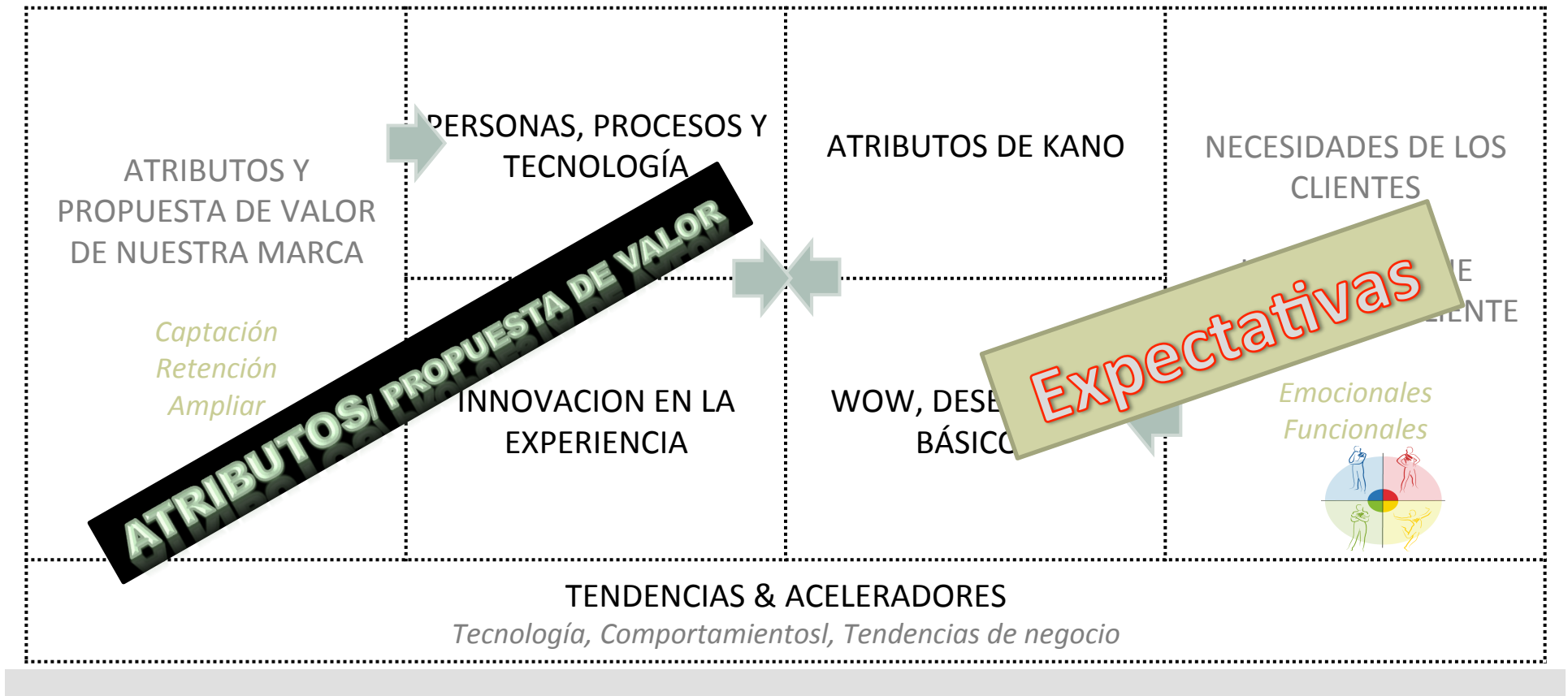


# Diseño estratégico CX

IMPACTO



MOMENTO DE LA VERDAD



# ATRIBUTOS DE KANO PARA TU STARTUP.

El reto es encontrar un **modelo sencillo para medir y tratar algo tan volátil e irracional**, como es una expectativa.

Noriaki Kano desarrolló en los años ochenta modelos de calidad subjetiva para la industria del automóvil japonesa, muy alineados con las ideas de Deming.

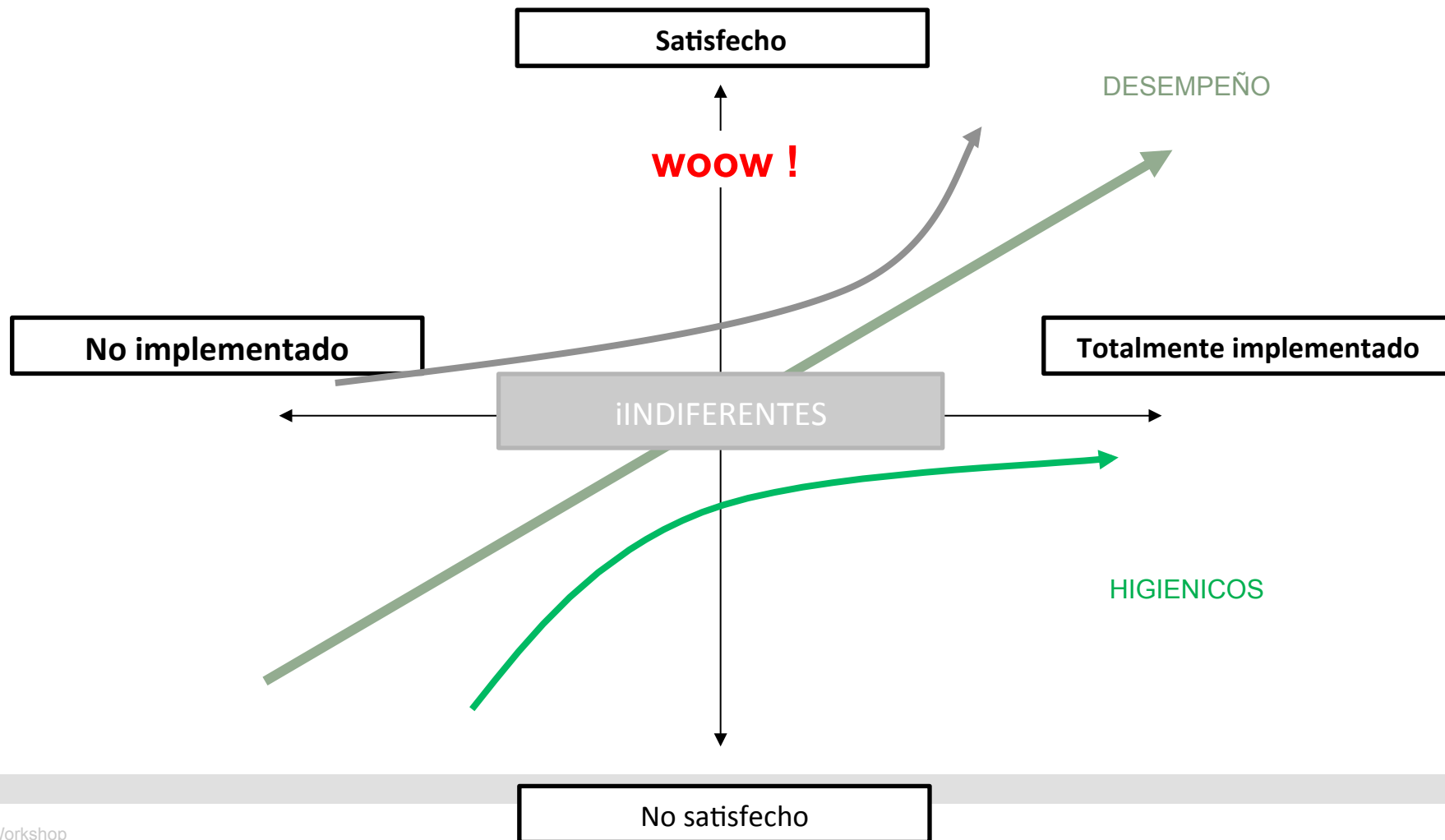


# Atributos de KANO

Lo Que es Obligatorio ó básico

Lo que se espera y es lo correcto

Lo que es sorprendente y no ese espera



# ***Kano : Diferentes tipos***

## **WOOW!**

- Las cosas por las que los clientes se apasionarían

## **Desempeño**

- Las correctas pero si hay más mucho mejor.

## **Básicos ó de desempeño**

- Las cosas que los clientes necesitan
- “Deben de estar”

## **Indiferentes**

- No las necesitamos.

# ROL EMPRESA

**OBJETIVO:**

**DEFINIR**

**ATRIBUTOS DE TU EMPRESA.**

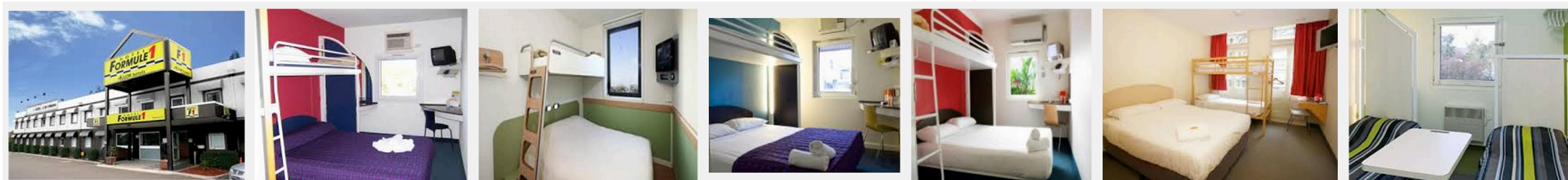
**PROPUESTA DE VALOR**

PREGUNTAS.  
CUAL ES TU  
PROPUESTA DE  
VALOR ?

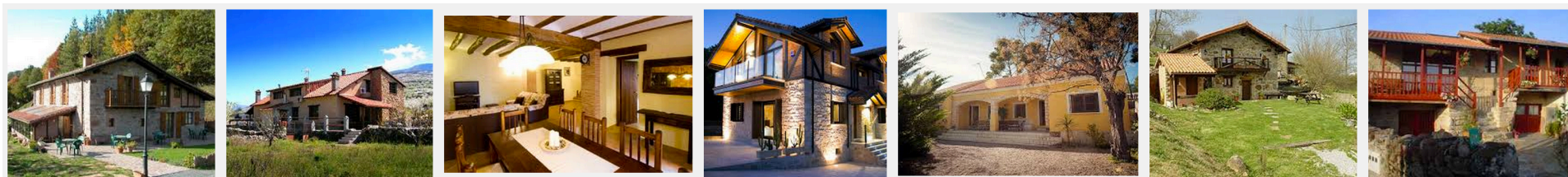
# ELIGE TU NEGOCIO: TIPO DE ALOJAMIENTO



HOTEL 4 \*\*\*\*



HOTELES \*( low cost)

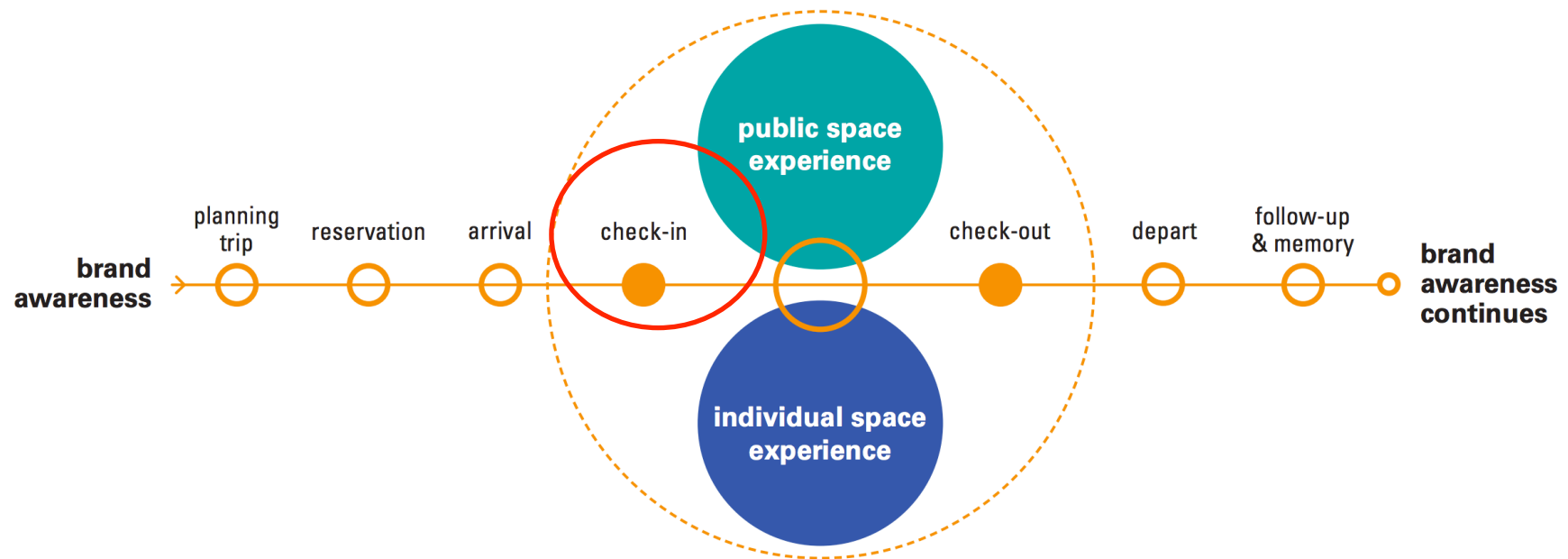


CASAS RURALES



**ELIGE Y CREA OTRAS NUEVAS: EN TOTAL 5**

# EJEMPLO DEL ALOJAMIENTO



# ROL CLIENTE

**OBJETIVO: CONOCER MÁS A TU  
COMPAÑERO – CLIENTE-**

**AVERIGUAR CUALES SON SUS  
EXPECTATIVAS EN LOS DIFERENTES  
PUNTOS O TOUCH POINTS.**



CHECK IN

# HOTEL \*\*\*\* funcional

IMPACTO



CHECK IN

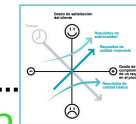
MOMENTO DE LA VERDAD

Atributos/  
propuesta de valor



Expectativas

ATRIBUTOS DE KANO



WOW: ¿?



DESEMPEÑO: NO COLAS  
EN EL CHECK IN.  
RAPIDEZ. SABER MI  
NOMBRE

BÁSICOS:  
INTERNET ,OPEN 24H.



Preciso  
Formal  
Objetivo  
Analítico  
Prudente  
Metódico

JOB TO BE DONE  
ACCIONES DEL CLIENTE

Emocionales  
Funcionales



TENDENCIAS & ACELERADORES

# Diseño estratégico CX

IMPACTO



CHECK IN

MOMENTO DE LA VERDAD

## Atributos/ propuesta de valor

ATRIBUTOS Y  
PROPUESTA DE VALOR

EMPRESAS  
AUTONOMOS  
RAPIDEZ  
FUNCIONALIDAD  
BUFFET  
AUTOSERVICIO  
SERVICIO EN 35 PAISES  
NEGOCIOS

PERSONAS, PROCESOS Y  
TECNOLOGIA

INNOVACION EN LA  
EXPERIENCIA

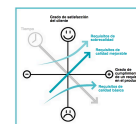
CENA GRATIS POR  
FIDELIDAD O UPGRADE  
POR FIDELIDAD

RAPIDEZ EN EL CHECK-  
IN: MENOS DE 2 MIN.  
SIEMPRE MÍN 2

PERSONAS. APP MOVIL

CLAVES INTERNET FIBRA OPTICA  
CON CAPACIDAD DESCARGA

ATRIBUTOS DE KANO



WOW: ¿?

DESEMPEÑO: NO  
COLAS EN EL CHECK IN.  
RAPIDEZ. NOMBRE

BÁSICOS:  
INTERNET ,OPEN 24H.

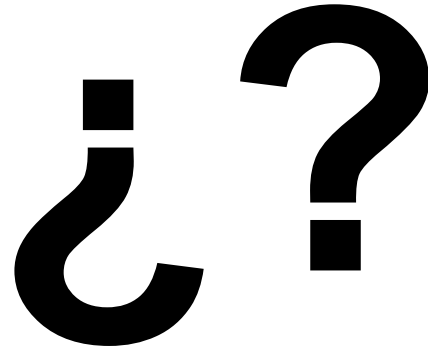
## Expectativas



Preciso  
Formal  
Objetivo  
Analítico  
Prudente  
Metódico

JOB TO BE DONE  
ACCIONES DEL CLIENTE

Emocionales  
Funcionales



**Y Por dónde empiezo?**



**Tan fácil como...**



**Fuera ruedines..**



CX Workshop

# Herramienta: CX Customer Journey Map



# Herramienta: CX Customer Journey Map

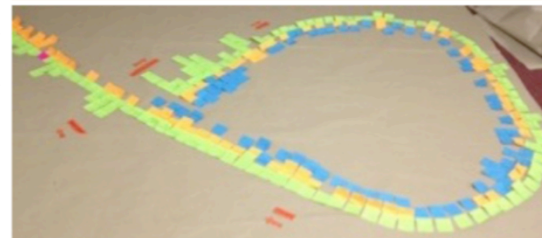
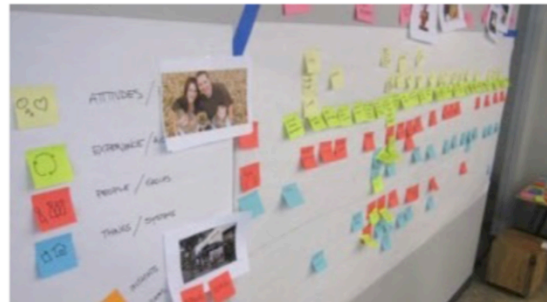
El customer journey map es una **herramienta** que te permite mejorar la experiencia de tu cliente.

Documentamos la **experiencia desde el punto de vista del cliente** y de su perspectiva, ayudando así a un mejor entendimiento de cómo éstos interactúan con nosotros y así, **identificar** las áreas de mejoras .

# Herramienta: CX Customer Journey Map

El **CX customer journey** parte de la **observación** y de la **empatía** con el cliente.

Visualmente representa las diferentes fases por las que pasa la experiencia de tu cliente teniendo en cuenta dimensiones tales como los sentimientos, objetivos, puntos de interacción y más.



# El ciclo de vida del cliente:



## COMPRA

## CONSUMO

Antes

Durante

Después

1.-

Necesidad

5.-

Recepción

7.-

Mantenimiento

2.-

Búsqueda

6.-

Uso

8.-

Recomendación

3.-

Selección

4.-

Compra

# {Parte 1: COMPRA }:

## Escenario 1:The storytelling

COMPRA

Antes

1.-

Necesidad

2.-

Búsqueda

3.-

Selección

4.-

Compra

# { Parte 2 }

CONSUMO

Durante

5.-

Recepción

6.-

Uso

# { Parte 3 }

Servicio post- venta

CONSUMO

Después

7.-

Mantenimiento

8.-

Recomendación



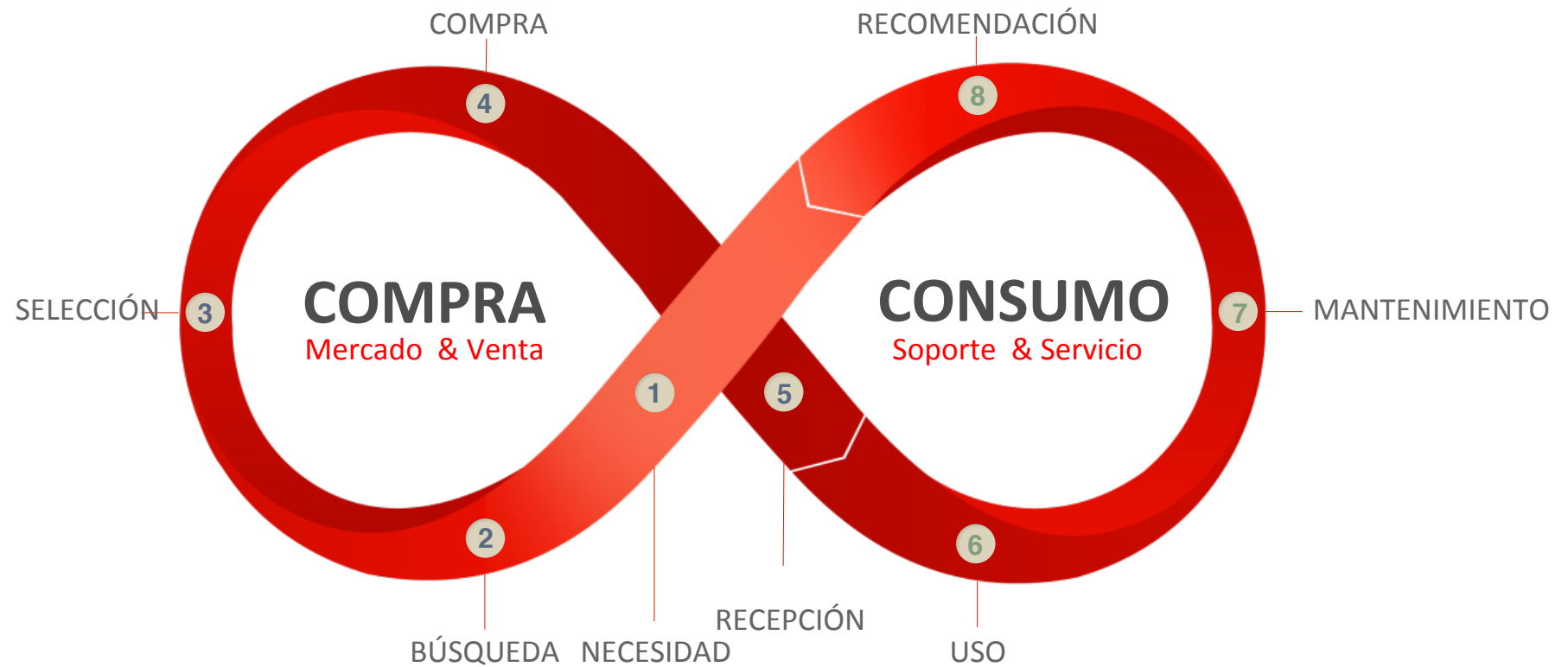
Diseño de  
productos  
y  
servicios

## Journey Map



## Ejemplo del “viaje del cliente” EN PRODUCTO

# El ciclo de vida del cliente:



# Gran Ingeniero: Dan



**Sofia, su  
hija**

**Edad 6  
años**



# Gran Producto



GE Healthcare



# { La Experiencia }

CX: La experiencia del viaje del paciente

Selecciona una persona  
para tu mapa.





SOFIA



Pasos / acciones/  
comportamientos



VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA



VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EN EL  
ESCENARIO

PERSONAS

COSAS



VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERME  
RA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A



SOFIA

## ACTITUDES

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERME  
RA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A



ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

ME VA A  
DOLER?

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERME  
RA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A



SOFIA

ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

ME VA A  
DOLER?

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

BACK STAGE

PERSONAS

COSAS



SOFIA

ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

ME VA A  
DOLER?

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

EL  
TÉCNICO  
DEL  
INFORME

EL  
GERENTE  
DEL  
HOSPITAL

EL  
ADMINIS  
TRADOR  
DEL  
SISTEMA

MI PAPA

EL  
EQUIPO  
DE  
GUARDIA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

EL  
SISTEMA  
DE  
RESERVA  
S DE  
LITAS

EL  
HISTORI  
AL  
MÉDICO

SISTEMA  
DE  
LOCALIZ.  
DEL  
PERSONA  
L

LA SALA  
DE  
SEDACIÓ  
N

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM



SOFIA

ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

ME VA A  
DOLER?

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

EL  
TÉCNICO  
DEL  
INFORME

EL GERENTE  
DEL  
HOSPITAL

EL  
ADMINIS  
TRADOR  
DEL  
SISTEMA

MI PAPA

EL  
EQUIPO  
DE  
GUARDIA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

RESERV.  
SYSTEM

PATIENT  
RECORD  
SYSTEM

STAFF  
PAGING  
SYSTEM

DRUG  
ROOM

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM



SOFIA

ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

VOY AL  
MÉDICO

EL  
MEDICO

MI  
MOCHILA

EL  
TÉCNICO  
DEL  
INFORME

RESERV.  
SYSTEM

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

MI MAMA

EL COCHE

EL GERENTE  
DEL  
HOSPITAL

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

LA  
RECEPCIO  
NISTA

EL  
ORDENAD  
OR

EL  
ADMINIS  
TRADOR  
DEL  
SISTEMA

PATIENT  
RECORD  
SYSTEM

QUE  
MIEDO !

VEO LA  
MAQUINA

MI MAMA

CONVERS  
AMOS

MI PAPA

ME VA A  
DOLER?

LLORO Y  
ME  
RESISTO

OTRA  
ENFERMERA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

EL  
EQUIPO  
DE  
GUARDIA

STAFF  
PAGING  
SYSTEM

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

DRUG  
ROOM

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

ME  
PINCHAN

AGUJAS Y  
JERINGA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM



SOFIA

ESTOY MALITA DE VERDAD?

VOY AL MÉDICO

EL MEDICO

MI MOCHILA

EL TÉCNICO DEL INFORME

RESERV. SYSTEM

ME GUSTARÍA ESTAR EN EL COLE!

ME LLEVAN AL HOSPITAL

MI MAMA

EL COCHE

EL GERENTE DEL HOSPITAL

ESTOY MUUY NERVIOSA

ME PIDEN LOS DATOS

NISTA

EL ORDENADOR

EL ADMINIS TRADOR DEL SISTEMA

PATIENT RECORD SYSTEM

QUE MIEDO!

ME VOY A LA SALA

CONVERSAMOS

MI PAPA

ME VA A DOLER?

LLORO Y ME RESISTO

OTRA ENFERMERA

LA MAQUINA DIABOLICA

EL EQUIPO DE GUARDIA

STAFF PAGING SYSTEM

MAMI, MAMI, AYUDAME!

VEO ENTRAR AL MEDICO

EL MEDICO DE LA ANESTESIA

PAÑUELOS DE PAPEL

AGUJAS Y JERINGA

DRUG ROOM

NO! NO! POR FAVOR NO!

ME PINCHAN

EL TÉCNICO DE LA MAQUINA

LA MAQUINA DIABOLICA

EL TÉCNICO DE LA MAQUINA

IMAGING RECORD SYSTEM

IMPACTO



SOFIA

ESTOY MALITA DE VERDAD?

ME GUSTARÍA ESTAR EN EL COLE!

ESTOY MUUY NERVIOSA

QUE MIEDO!

ME VA A DOLER?

MAMI, MAMI, AYUDAME!

NO! NO! POR FAVOR NO!

VOY AL MÉDICO

ME LLEVAN AL HOSPITAL

ME PIDEN LOS DATOS

ME VOY A LA SALA

VEO LA MAQUINA

LLORO Y ME RESISTO

VEO ENTRAR AL MEDICO

ME PINCHAN

VOY HACIA LA MÁQUINA

EL MEDICO

MI MAMA

IMPACTO

NISTA

RA

MAS TIEMPO EN HACERLA

MAS PERSONAL

EL COSTE DE LA SEDACIÓN

EFFECTOS SECUNDARIOS

EL TÉCNICO DE LA MÁQUINA

MI MOCHILA

EL COCHE

EL ORDENADOR

CONVERSAMOS

LA MÁQUINA DIABOLICA

PAÑUELOS DE PAPEL

AGUJAS Y JERINGA

LA MÁQUINA DIABOLICA

# EVALUAR & PRIORIZAR

Identificar los momentos que importan en la vida de tu producto / servicio

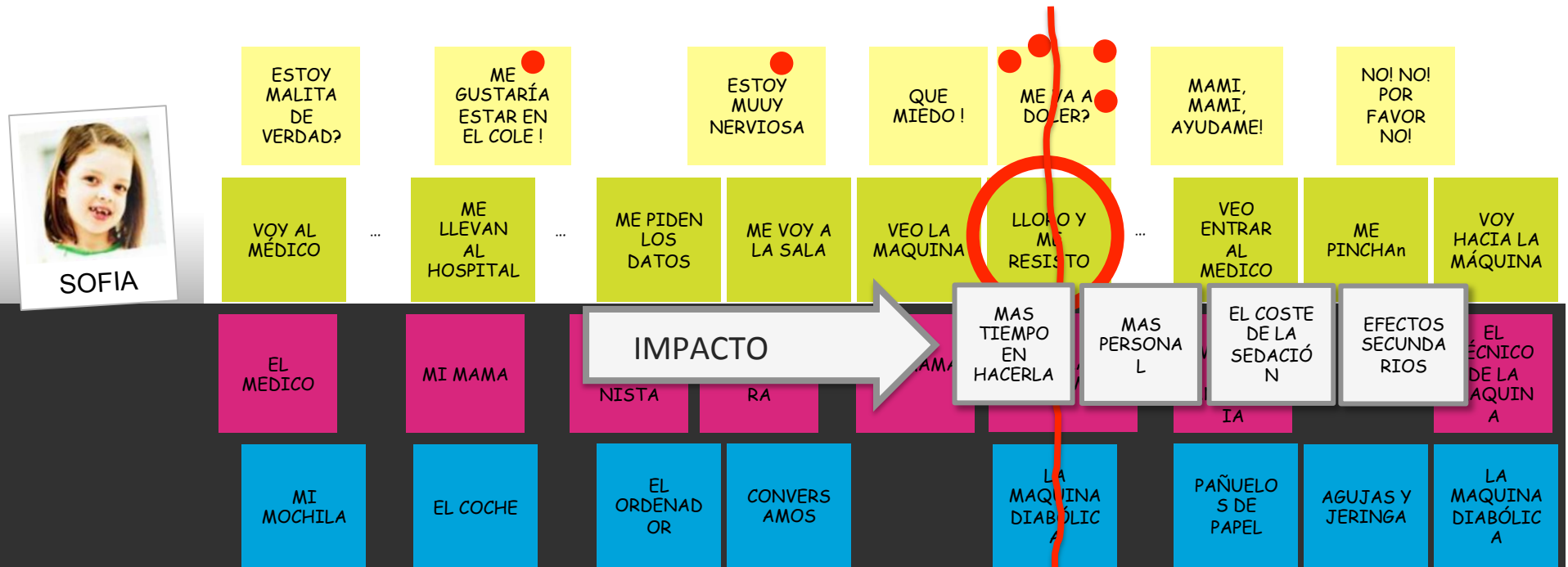
RESERV. SYSTEM

RECORD SYSTEM

PAGING SYSTEM

DRUG ROOM

ING RECORD SYSTEM



# EVALUAR & PRIORIZAR

Identificar los momentos que importan en la vida de tu producto / servicio



# EXPLORAR LAS NECESIDADES DE TU CLIENTE

Ten un completo y profundo conocimiento sobre todas las necesidades funcionales y emocionales de tu cliente.



# EXPLORAR LAS NECESIDADES DE TU CLIENTE

Ten un completo y profundo conocimiento sobre todas las necesidades funcionales y emocionales de tu cliente.



# EXPLORAR LAS NECESIDADES DE TU CLIENTE

Ten un completo y profundo conocimiento sobre todas las necesidades funcionales y emocionales de tu cliente.



SOFIA

## NECESIDADES

TENER  
UN  
SCANNER

SENTIRSE  
SEGURA



ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

ME VA A  
DOLER

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

EL  
TÉCNICO  
DEL  
INFORME

EL GERENTE  
DEL  
HOSPITAL

EL  
ADMINIS  
TRADOR  
DEL  
SISTEMA

MI PAPA

EL  
EQUIPO  
DE  
GUARDIA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

RESERV.  
SYSTEM

PATIENT  
RECORD  
SYSTEM

STAFF  
PAGING  
SYSTEM

DRUG  
ROOM

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM



SOFIA

## NECESIDADES

TENER  
UN  
SCANNER

SENTIRSE  
SEGURA



ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

ME VA A  
DOLER

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

## Roles & Procesos

EL  
TÉCNICO  
DEL  
INFORME

EL GERENTE  
DEL  
HOSPITAL

EL INTERPRETE  
TRADADOR  
DEL  
SISTEMA

MI PAPA

EL  
EQUIPO  
DE  
GUARDIA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

RESERV.  
SYSTEM

PATIENT  
RECORD  
SYSTEM

STAFF  
PAGING  
SYSTEM

DRUG  
ROOM

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM



SOFIA

## NECESIDADES

TENER  
UN  
SCANNER

SENTIRSE  
SEGURA



ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

ME VA A  
DOLER

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

## Roles & Procesos

EL  
TÉCNICO  
DEL  
INFORME

EL GERENTE  
DEL  
HOSPITAL

INTERPRETE  
TRADADOR  
DEL  
SISTEMA

MI PAPA

EL  
EQUIPO  
DE  
GUARDIA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

RESERV.  
SYSTEM

PATIENT  
RECORD  
SYSTEM

STAFF  
PAGING  
SYSTEM

DRUG  
ROOM

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM



SOFIA

## NECESIDADES

TENER  
UN  
SCANNER

SENTIRSE  
SEGURA



ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE!

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO!

ME VA A  
DOLER

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

## Roles & Procesos

EL  
TÉCNICO  
DEL  
INFORME

EL GERENTE  
DEL  
HOSPITAL

INTERPRETE  
TRADADOR  
DEL  
SISTEMA

MI PAPA

EL  
EQUIPO  
DE  
GUARDIA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

RESERV.  
SYSTEM

PATIENT  
RECORD  
SYSTEM

STAFF  
PAGING  
SYSTEM

DRUG  
ROOM

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM



SOFIA

## NECESIDADES

TENER  
UN  
SCANNER

SENTIRSE  
SEGURA



ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE!

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO!

ME VA A  
DOLER

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

## Roles & Procesos

EL  
TÉCNICO  
DEL  
INFORME

EL GERENTE  
DEL  
HOSPITAL

ADMINIS  
TRADOR  
DEL  
SISTEMA

MI PAPA

DE  
GUARDIA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

RESERV.  
SYSTEM

PATIENT  
RECORD  
SYSTEM

STAFF  
PAGING  
SYSTEM

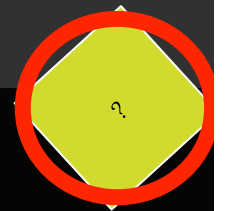
DRUG  
ROOM

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM

LA  
POSICION  
DEL  
PACIENTE

SACAR LA  
IMAGEN

REVELAR  
LA  
IMAGEN



## EVALUA & ACOTA

Re-examina el problema / oportunidad basado en el profundo entendimiento del cliente.



## EVALUA & ACOTA

Re-examina el problema / oportunidades basado en el profundo entendimiento del cliente.





ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

ME VA A  
DOLER?

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

SENTIRSE  
SEGURA

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

# DISEÑA NUEVAS EXPERIENCIAS.

Innovar para influenciar actitudes y cambiar comportamientos



SOFIA

ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

SENTIRSE  
SEGURA

ME VA A  
DOLER?

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUINA

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

# DISEÑA NUEVAS EXPERIENCIAS.

Innovar para influenciar actitudes y cambiar comportamientos



SOFIA

ESTOY  
MALITA  
DE  
VERDAD?

ME  
GUSTARÍA  
ESTAR EN  
EL COLE !

ESTOY  
MUUY  
NERVIOSA

QUE  
MIEDO !

ME VA A  
DOLER?

MAMI,  
MAMI,  
AYUDAME!

NO! NO!  
POR  
FAVOR  
NO!

SENTIRSE  
SEGURA

VOY AL  
MÉDICO

...

ME  
LLEVAN  
AL  
HOSPITAL

...

ME PIDEN  
LOS  
DATOS

ME VOY A  
LA SALA

VEO LA  
MAQUINA

LLORO Y  
ME  
RESISTO

...

VEO  
ENTRAR  
AL  
MEDICO

ME  
PINCHAN

VOY  
HACIA LA  
MÁQUINA

EL  
MEDICO

MI MAMA

LA  
RECEPCIO  
NISTA

UNA  
ENFERME  
RA

MI MAMA

OTRA  
ENFERMERA

EL  
MEDICO  
DE LA  
ANESTES  
IA

EL  
TÉCNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

MI  
MOCHILA

EL COCHE

EL  
ORDENAD  
OR

CONVERS  
AMOS

IDEA DEL  
CAMPING

LA  
MAQUINA  
ABÓLIC  
A

PAÑUELO  
S DE  
PAPEL

AGUJAS Y  
JERINGA

LA  
MAQUINA  
DIABÓLIC  
A

# DISEÑA NUEVAS EXPERIENCIAS.

Innovar para influenciar actitudes y cambiar comportamientos



GE Healthcare

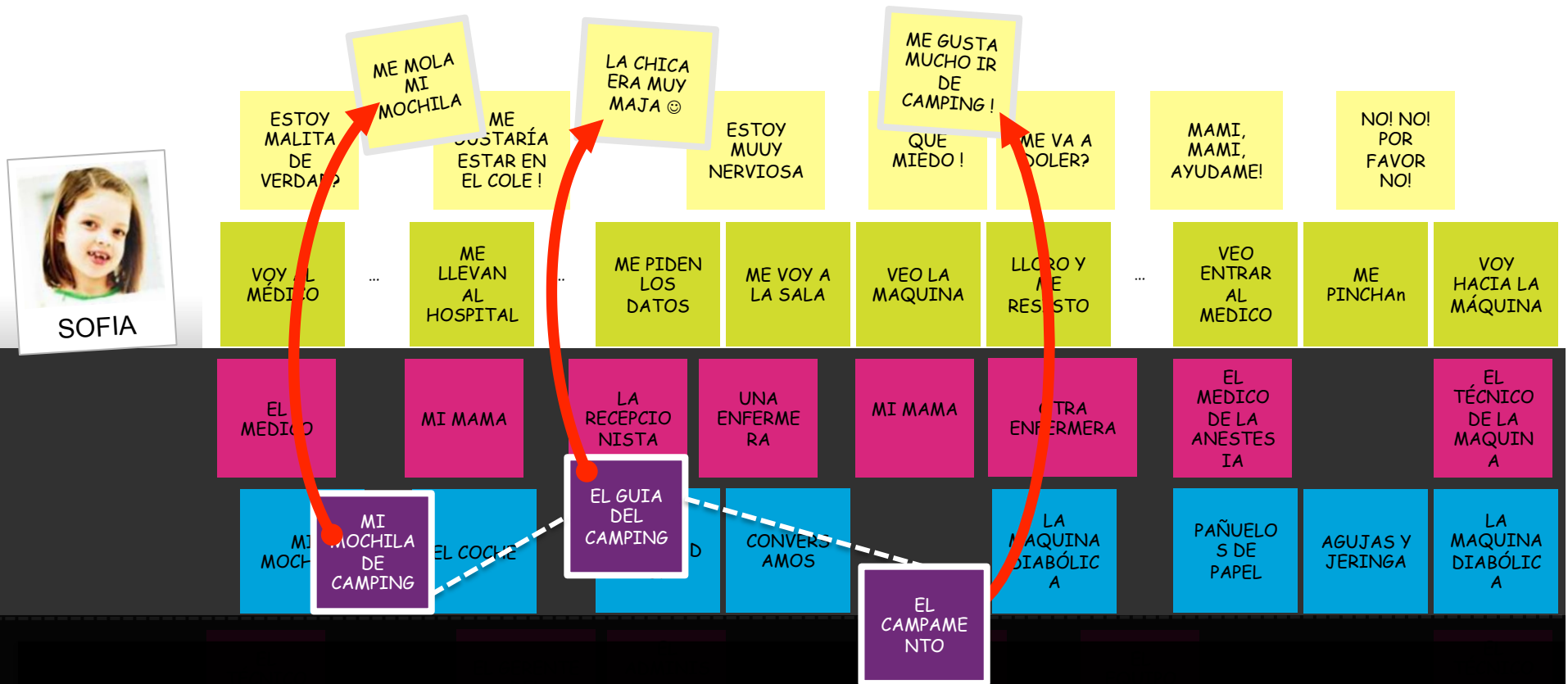


The new **GE Optima MR360** is well suited for a wide range of MR scanning needs – with the ease of operation to help make a clinician's staff more productive. For streamlining routine scans, the Optima MR360 incorporates an express exam approach to MR.

It includes many intuitive and automated functions that help increase patient comfort, operator confidence, image consistency, and professional satisfaction of MR staff.



En esta maravillosa  
experiencia



# DISEÑA NUEVAS EXPERIENCIAS.

Innovar para influenciar actitudes y cambiar comportamientos



SOFIA

ME MOLA MI MOCHILA

LA CHICA ERA MUY MAJA ☺

ME GUSTA MUCHO IR DE CAMPING !

HOY PODEMOS PASARNOSLO BIEN

ESTE SITIO ES " CUCO "

WOW, TIENE UN FUEGO

VERDADE RAMENTE PARECE COMO UN CAMPING

TAMPOCO ES DEMASIADO MALO.

VOY AL MEDICO

...

LLEGO AL HOSPITAL

...

CHECKS IN

CAMINO HACIA LA HABITACION

MIRO LA MAQUINA

MIRO AL REDEDOR DE LA MAQUINA

...

ESCUCHO LOS SONIDOS DEL CAMPO

...

ME HACEN LA RESONANCIA

MEDICO

MAMA

ADMINISTRATIVA

EL TECNICO DE LA MAQUINA

MAMA

ENFERMERA

EL TECNICO DE LA MAQUINA

TAK HO PACK

LA MOCHILA

CAR

GUIA

CHART

CAMPAMENTO BASE

LA MAQUINA

LA MAQUINA

# TESTA NUEVAS EXPERIENCIAS

Nuevas actitudes, nuevos comportamientos, ....diferentes resultados

TECH. SYSTEM

HOSPITAL BLDG

SYSTEM RECORD SYSTEM

IMAGING TECH. IMAGING RECORD SYSTEM



SOFIA

VOY AL  
MEDICO

...  
LLEGO AL  
HOSPITAL

...  
CHECKS  
IN

CAMINO  
HACIA LA  
HABITACI  
ÓN

MIRO LA  
MAQUINA

MIRO  
AL  
REDEDOR  
DE LA  
MAQUINA

...  
ESCUCHO  
LOS  
SONIDOS  
DEL CAMPO

...  
ME HACEN  
LA  
RESONAN  
CIA

ME MOLA  
MI  
MOCHILA

HOY PODEMOS  
PASARNOSLO  
BIEN

LA CHICA  
ERA MUY  
MAJA ☺

ESTE  
SITIO ES  
"CUCO"

ME GUSTA  
MUCHO IR  
DE  
CAMPING !

WOW,  
TIENE  
UN  
FUEGO

VERDADE  
RAMENTE  
PARECE  
COMO UN  
CAMPING

TAMPOCO ES  
DEMASIADO  
MALO.

NO ES  
TAN  
MALO

MEDICO

MAMA

ADMINIS  
TRATIVA

EL TECNICO  
DE  
LMAQUI  
NA

MAMA

ENFERME  
RA

EL TECNICO  
DE LA  
MAQUIN  
A

TAK  
HOM  
PACK

LA  
MOCHILA

CAR

GUIA

CHART

LA  
MAQUINA

LA  
MAQUINA

CAMPAME  
NTO BASE

# TESTA NUEVAS EXPERIENCIAS

Nuevas actitudes, nuevos comportamientos, ....diferentes resultados

TECH

HOSPIT'L

SYSTEM

IMAGING

RESEK.  
SYSTEM

RECORD  
SYSTEM

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM



SOFIA

VOY AL  
MEDICO

ME MOLA  
MI  
MOCHILA

HOY PODEMOS  
PASARNOSLO  
BIEN

LLEGO AL  
HOSPITAL

LA CHICA  
ERA MUY  
MAJA ☺

CHECKS  
IN

ESTE  
SITIO ES  
"CUCO"

CAMINO  
HACIA LA  
HABITACI  
ÓN

ME GUSTA  
MUCHO IR  
DE  
CAMPING !

WOW,  
TIENE  
UN  
FUEGO

MIRO LA  
MAQUINA

VERDADE  
RAMENTE  
PARECE  
COMO UN  
CAMPING

MIRO  
AL  
REDEDOR  
DE LA  
MAQUINA

TAMPOCO ES  
DEMASIADO  
MALO.

ESCUCHO  
LOS  
SONIDOS  
DEL CAMPO

NO ES  
TAN  
MALO

ME HACEN  
LA  
RESONAN  
CIA

MEDICO

MAMA

ADMINIS  
TRATIVA

EL  
TECNICO  
DE  
LMAQUI  
NA

MAMA

TIEMPO DE  
SACAR LA  
IMAGEN ↓

MENOS  
PERSONAL

NO SEDACIÓN

↓ EFECTOS  
SECUNDARIOS

ICO  
LA  
JIN  
A

TAK  
HOM  
PACK

LA  
MOCHILA

CAR

GUIA

CHART

LA  
MAQUINA

LA  
MAQUINA

CAMPAME  
NTO BASE

# TESTA NUEVAS EXPERIENCIAS

Nuevas actitudes, nuevos comportamientos, ....diferentes resultados

TECH

HOSPIT'L

SYSTEM

IMAGING

TECH

RESEV.  
SYSTEM

RECORD  
SYSTEM

IMAGING  
RECORD  
SYSTEM

# Priorización Focus

Los momentos de la verdad.

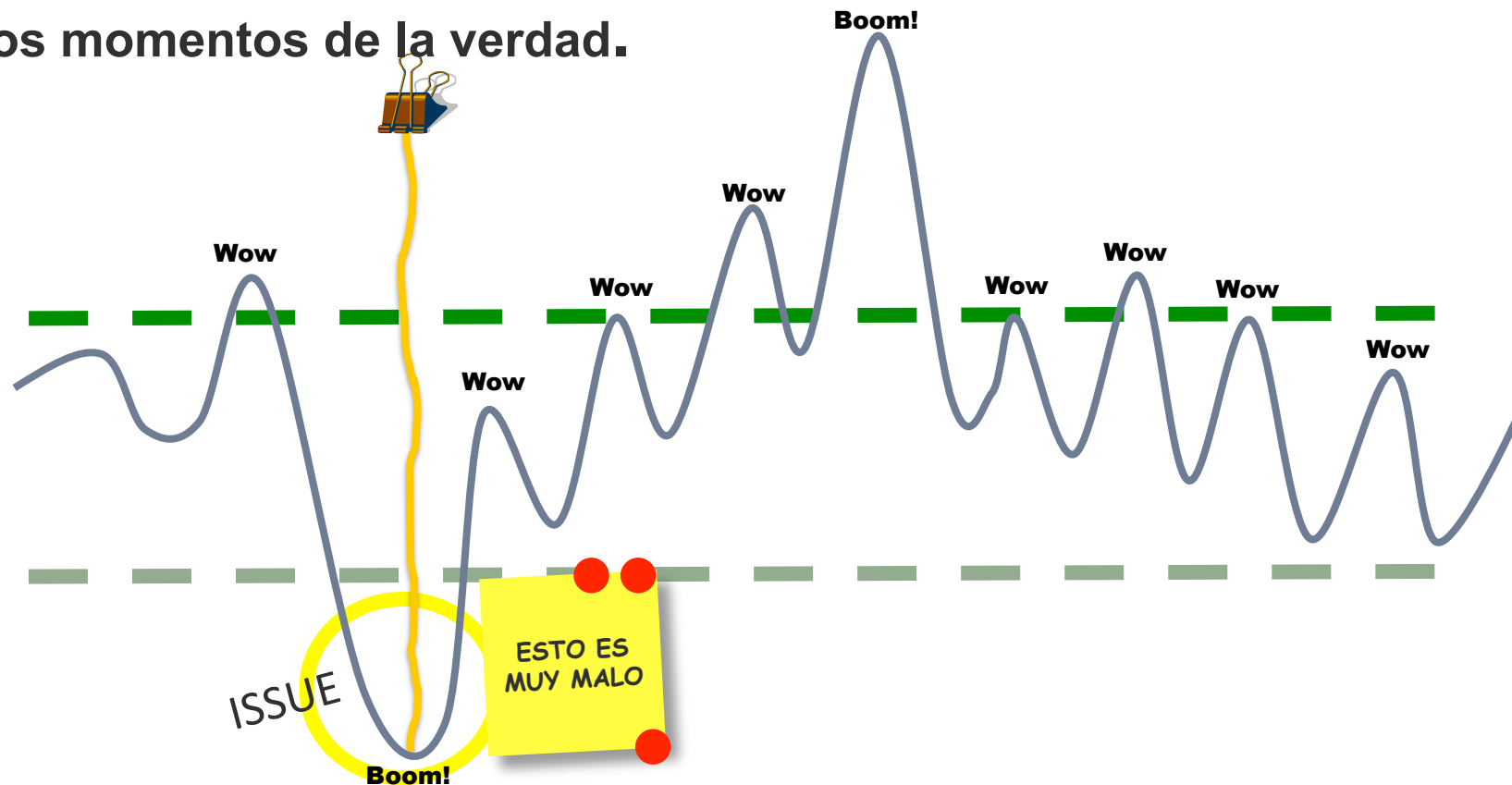


[http://blogs.forrester.com/kerry\\_bodine/12-04-02-boom\\_wow\\_wow\\_wow\\_boom\\_does\\_your\\_customer\\_experience\\_have\\_a\\_dramatic\\_arc](http://blogs.forrester.com/kerry_bodine/12-04-02-boom_wow_wow_wow_boom_does_your_customer_experience_have_a_dramatic_arc)

<http://www.workplayexperience.com/>

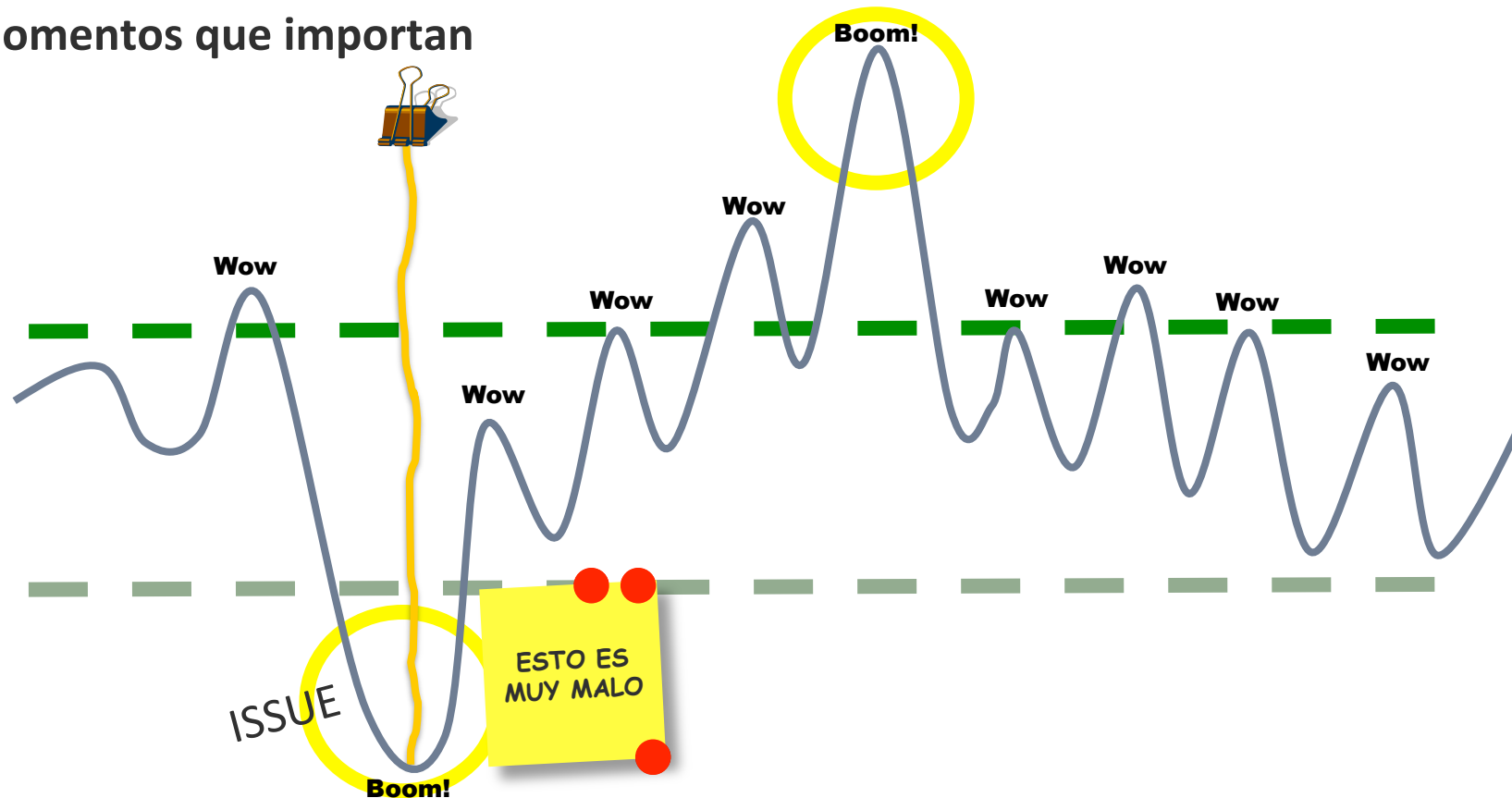
# Priorización Focus

Los momentos de la verdad.



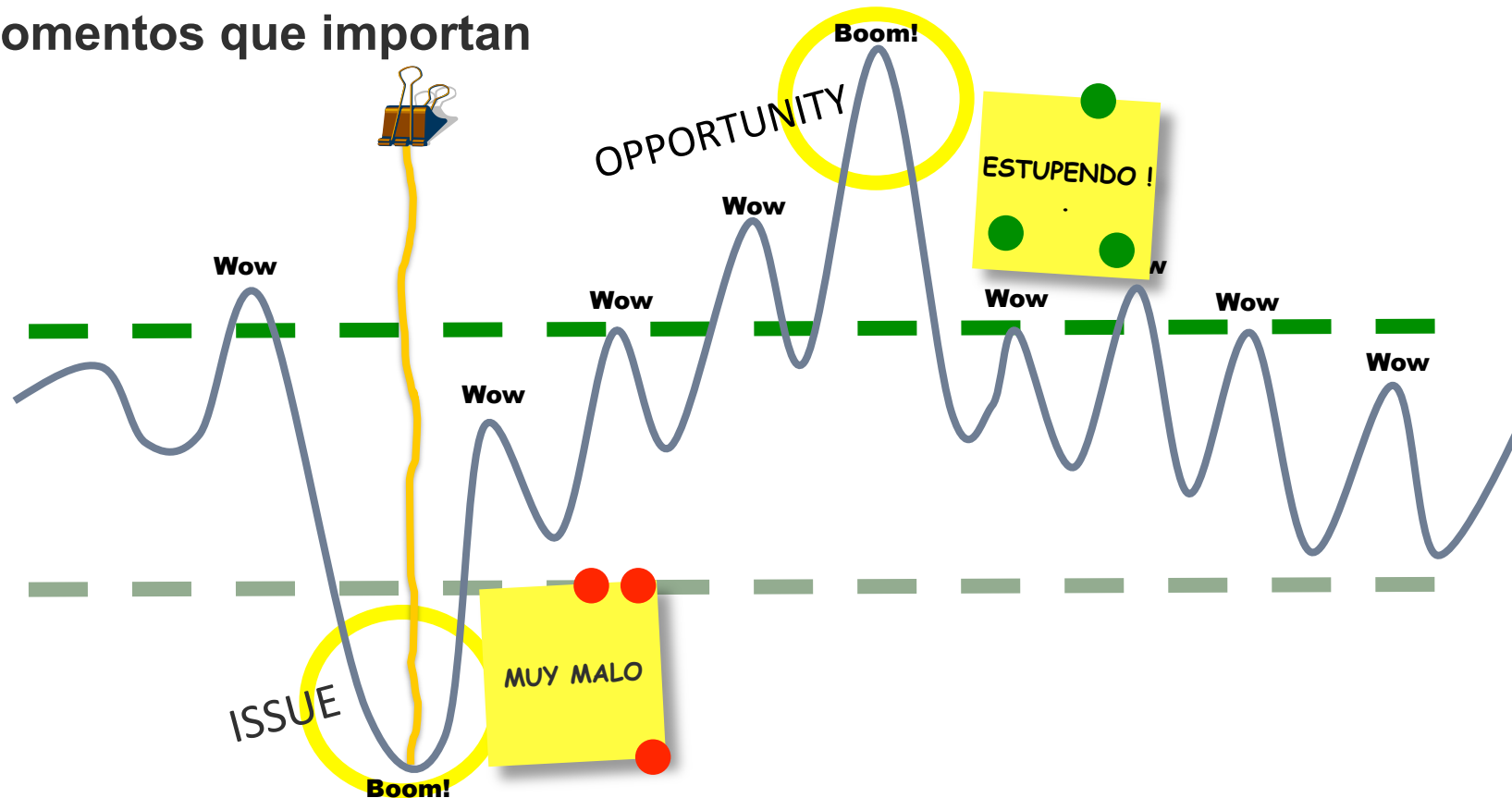
# Priorización Foco

Momentos que importan



# Priorización Foco

## Momentos que importan





SOFIA

# Resultados



# Comportamientos llevan Resultados



Emociones conducen Comportamientos entregan Resultados



SOFIA

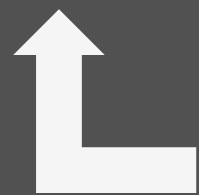
producen

Emociones

Comport.

entregan

Redos



influencia

experiencias



# { y tu Experiencia }

CX: Si, si... la que tú quieres tener en tu cliente en tú MARCA?

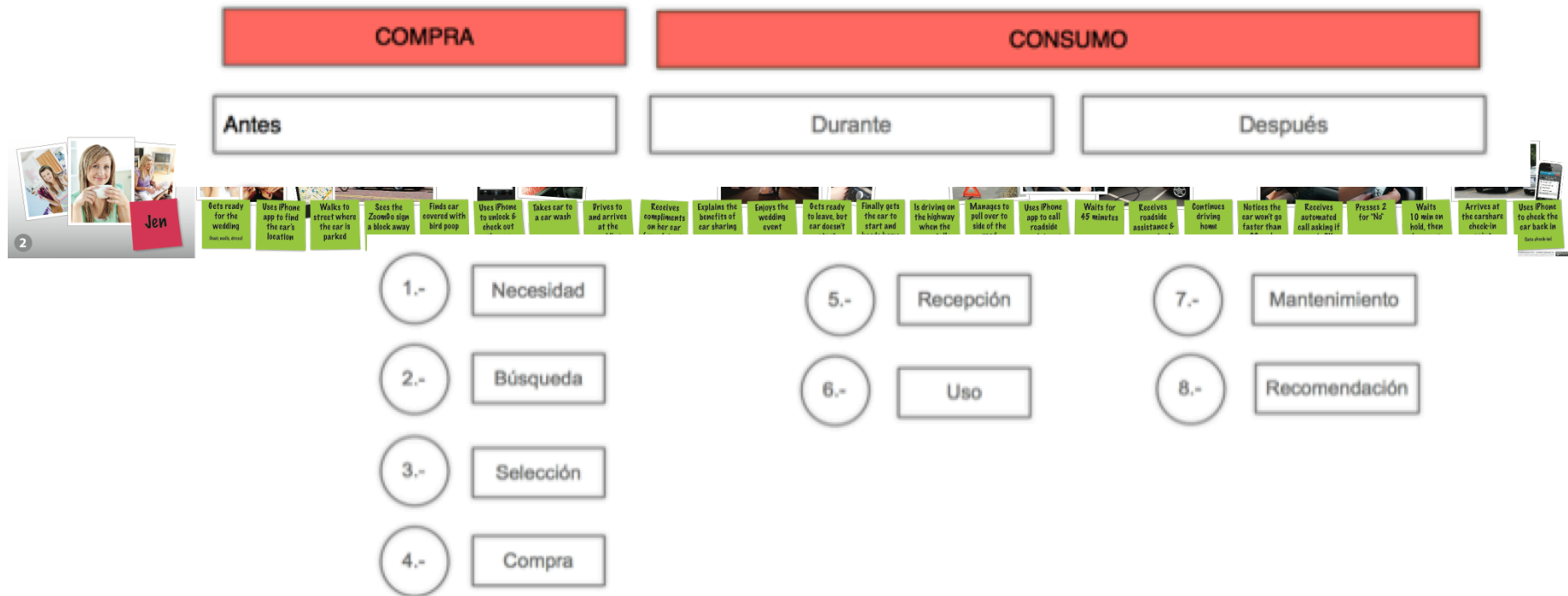


# CX Customer Journey

# Líneas de comportamiento y acciones



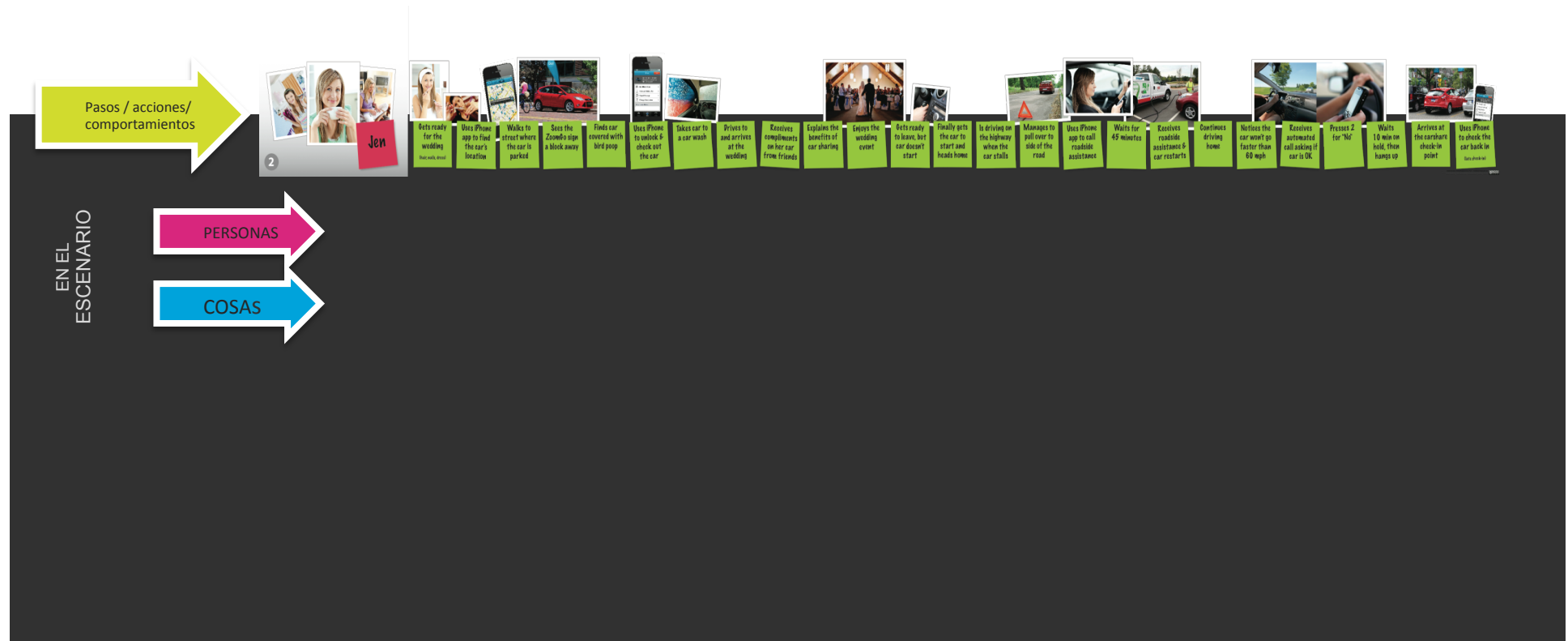
# Líneas de comportamiento y acciones



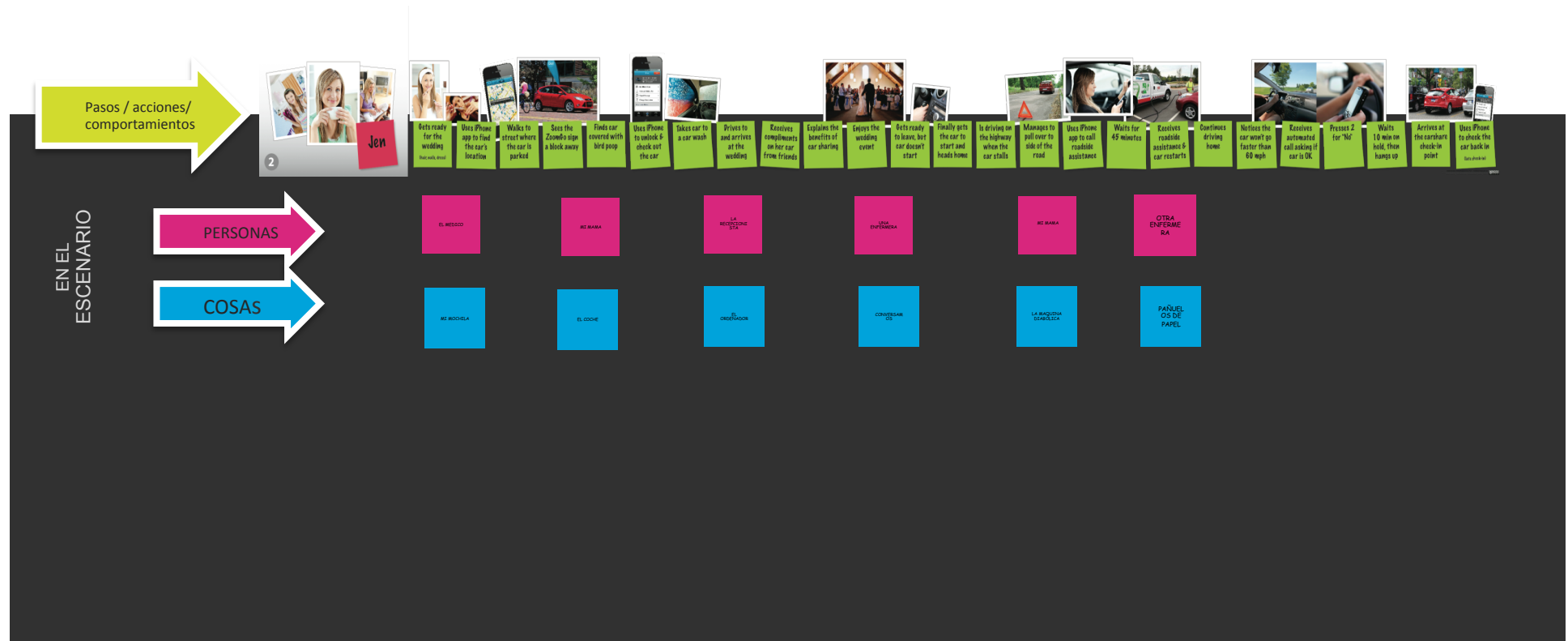
# CX Journey map



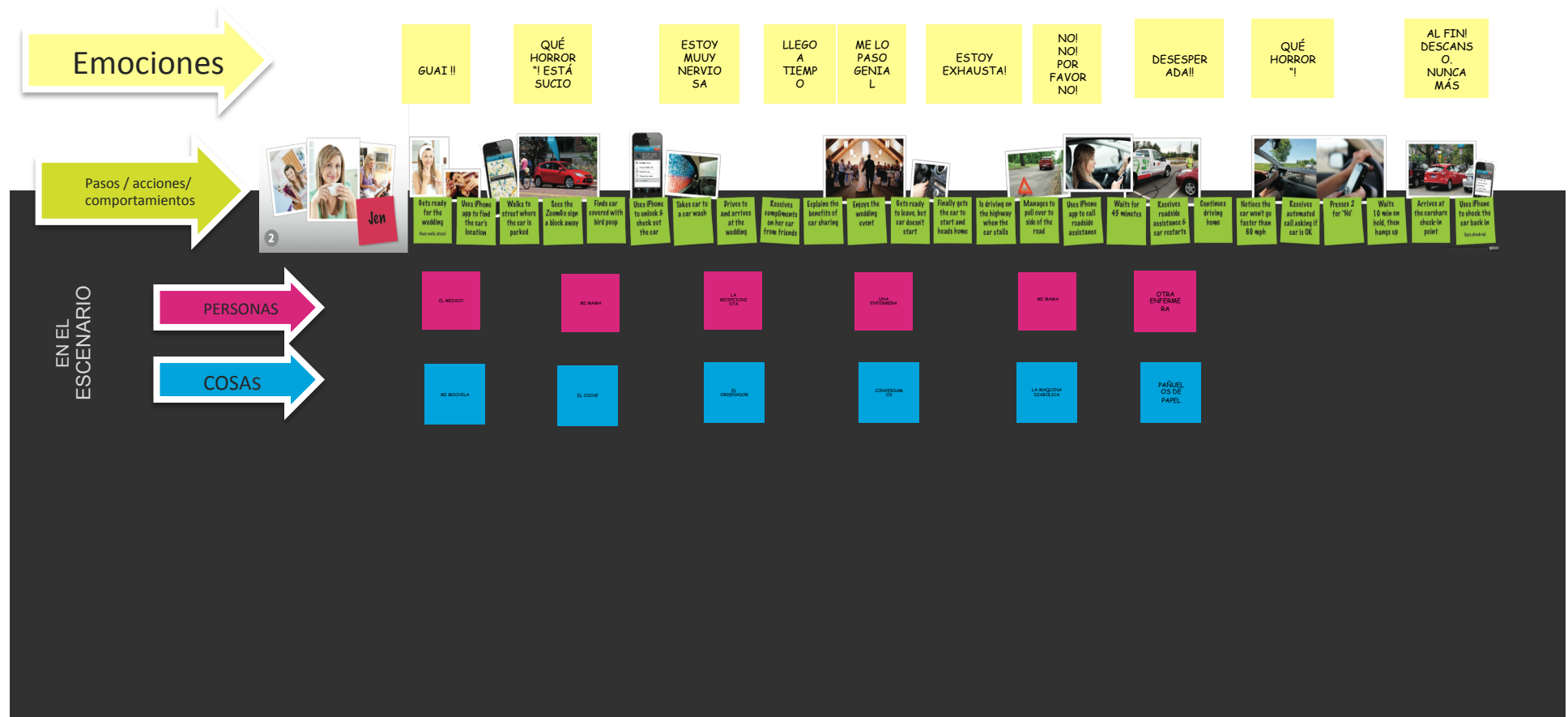
# CX Journey map



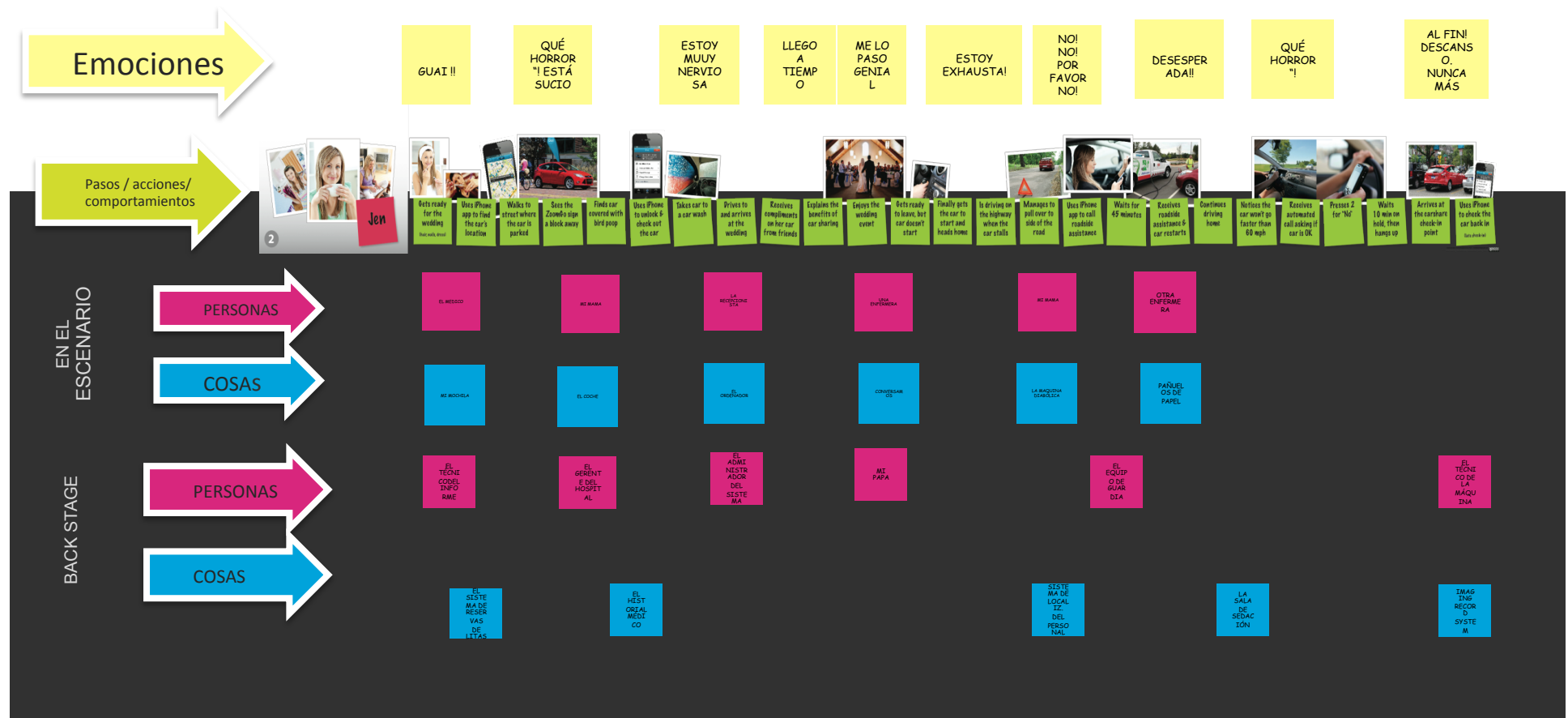
# CX Journey map



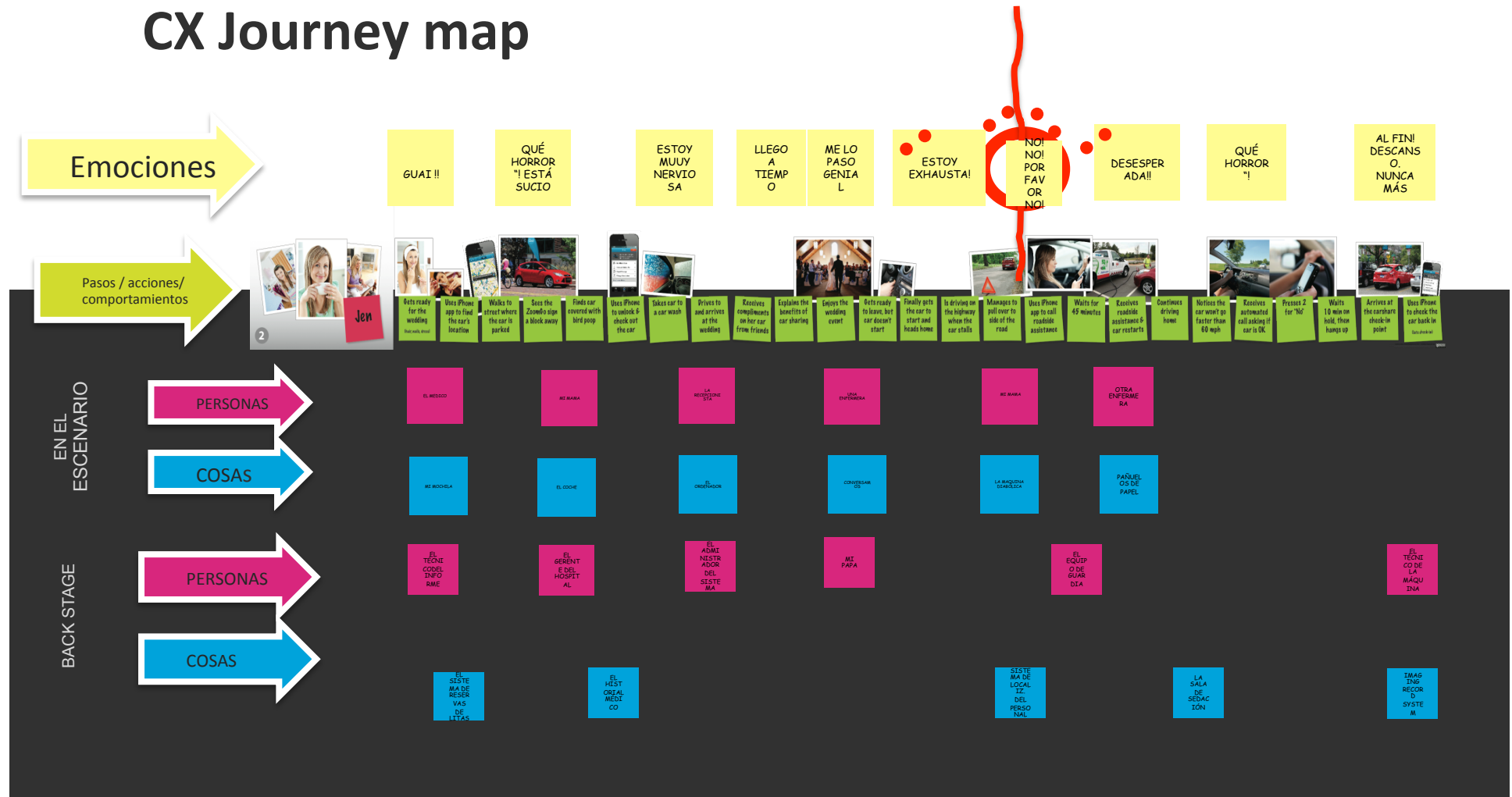
# CX Journey map



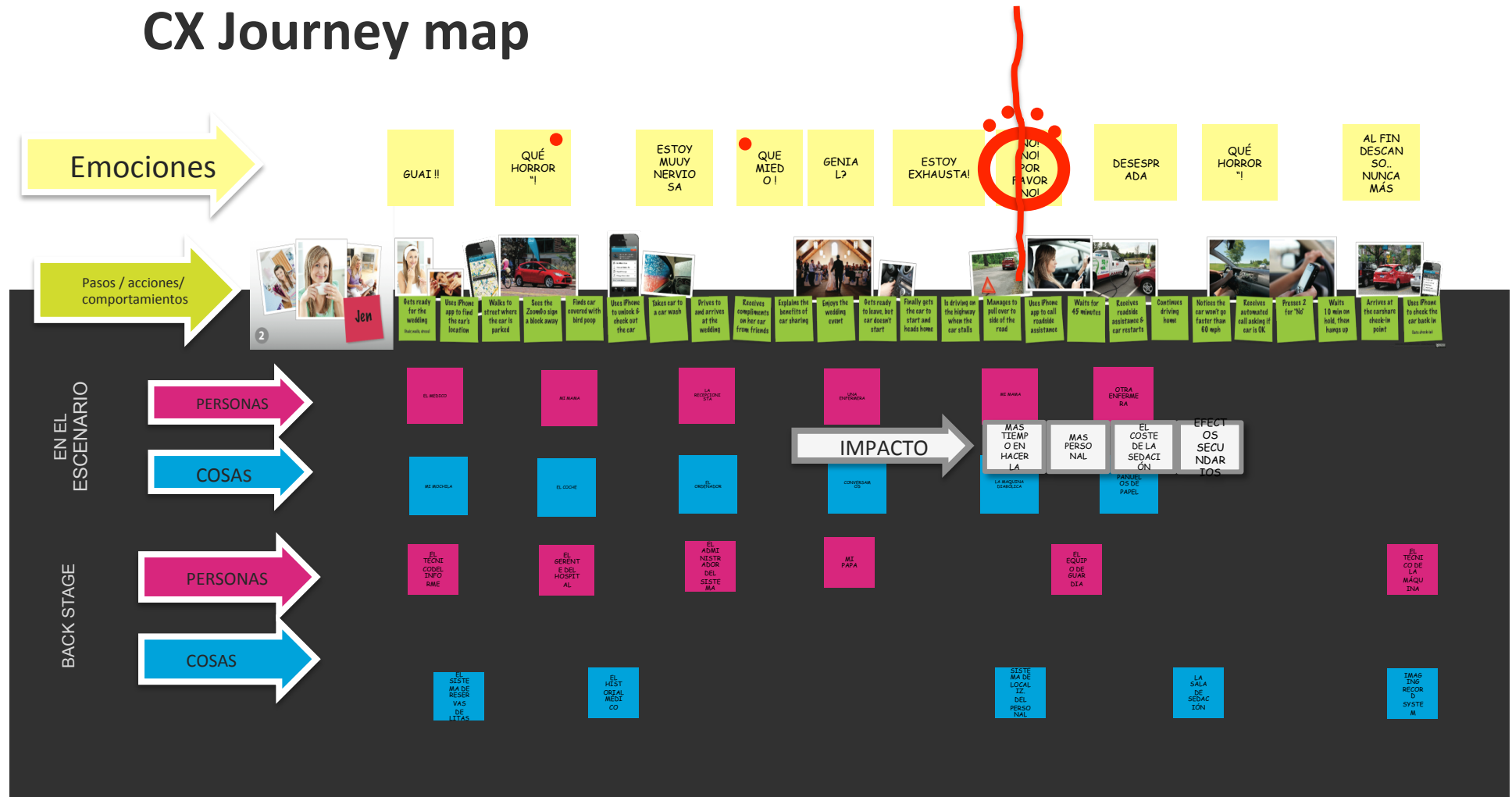
# CX Journey map



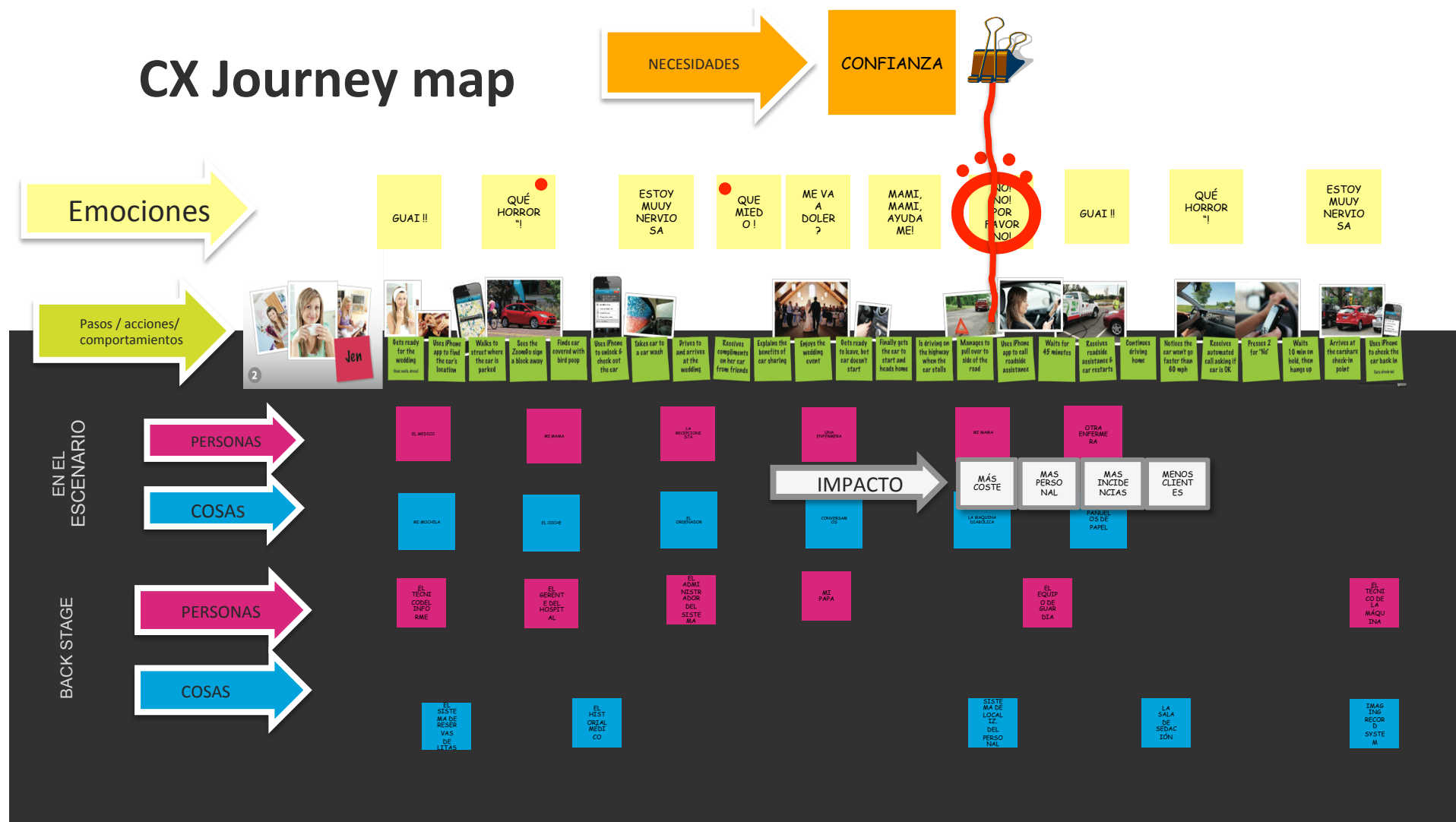
# CX Journey map



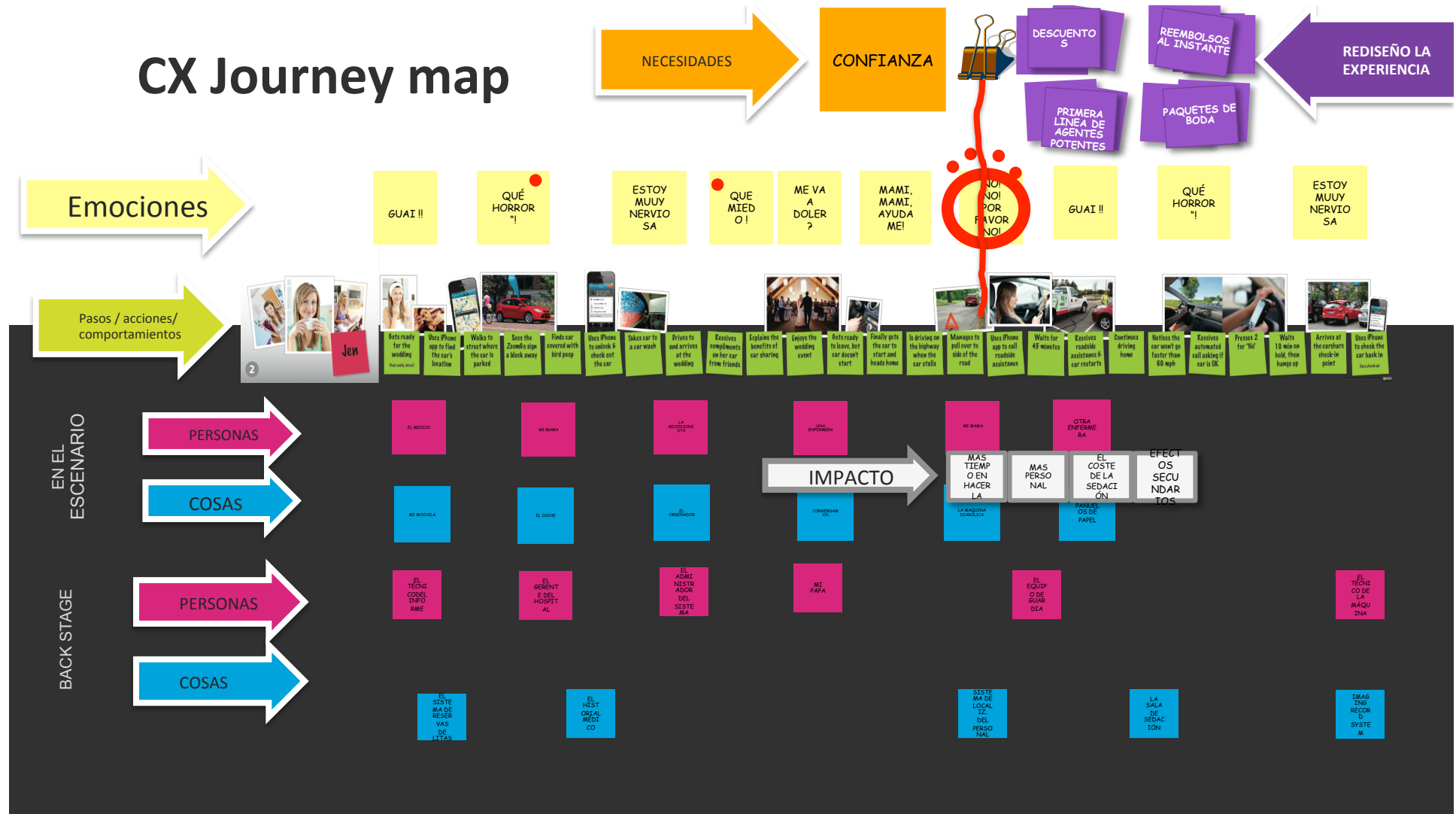
# CX Journey map



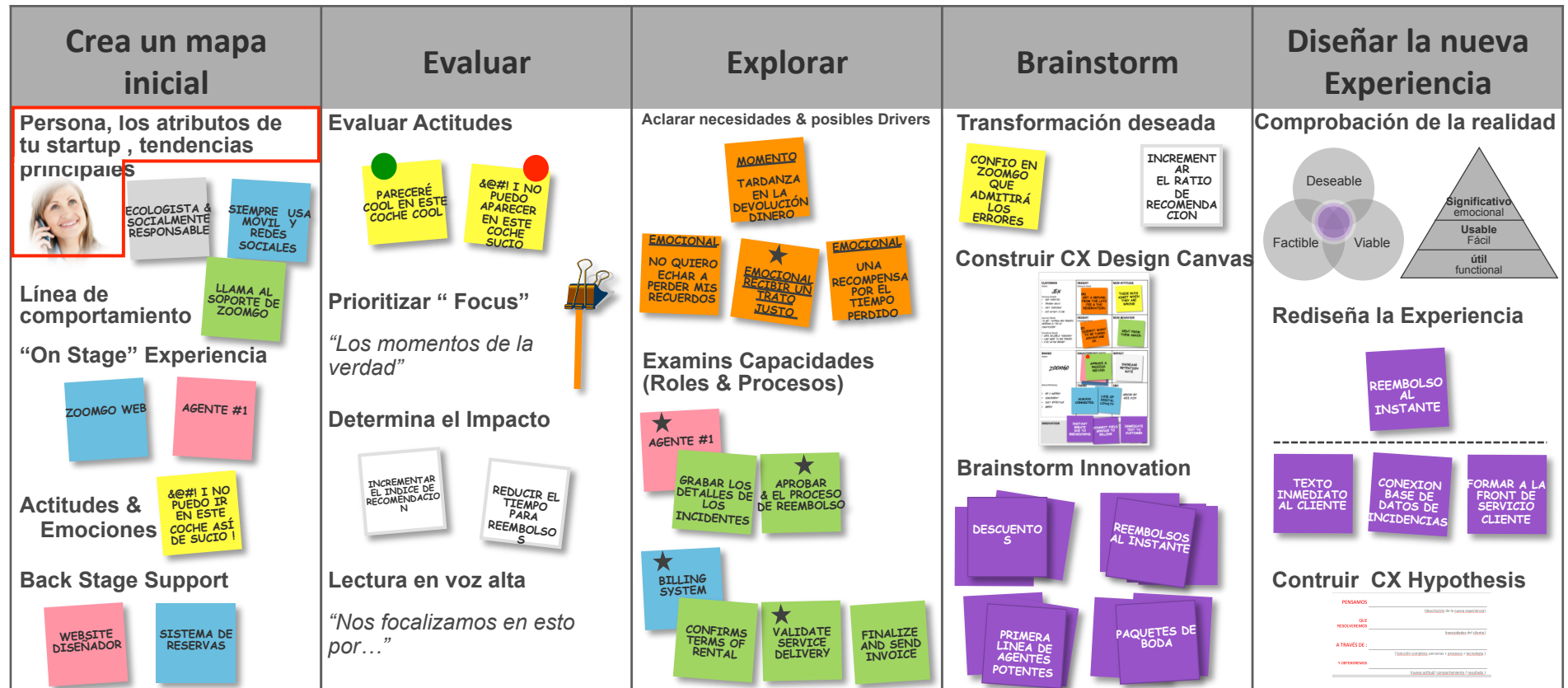
# CX Journey map



# CX Journey map



# Proceso de CX



# Pirâmide de Maslow

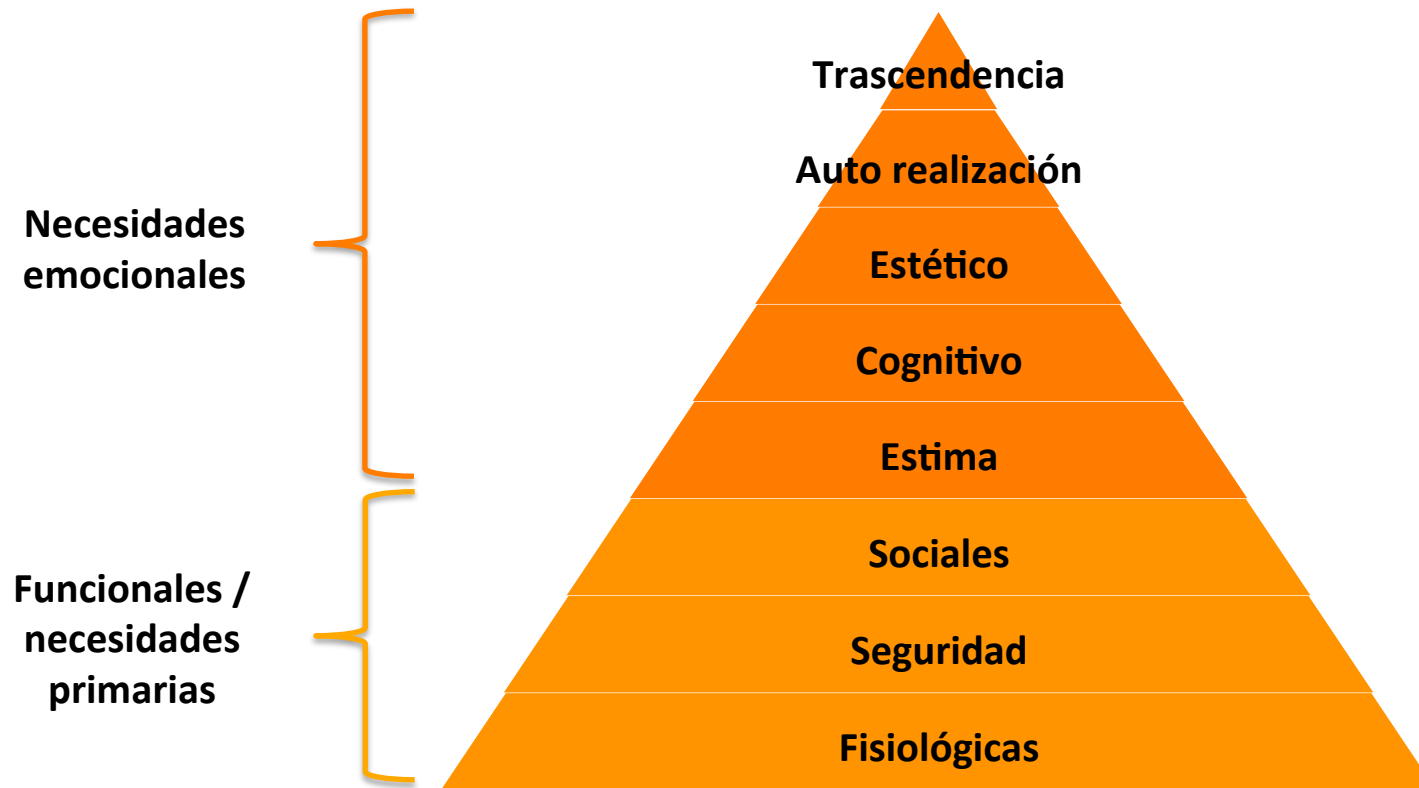
# Pirámide de Maslow



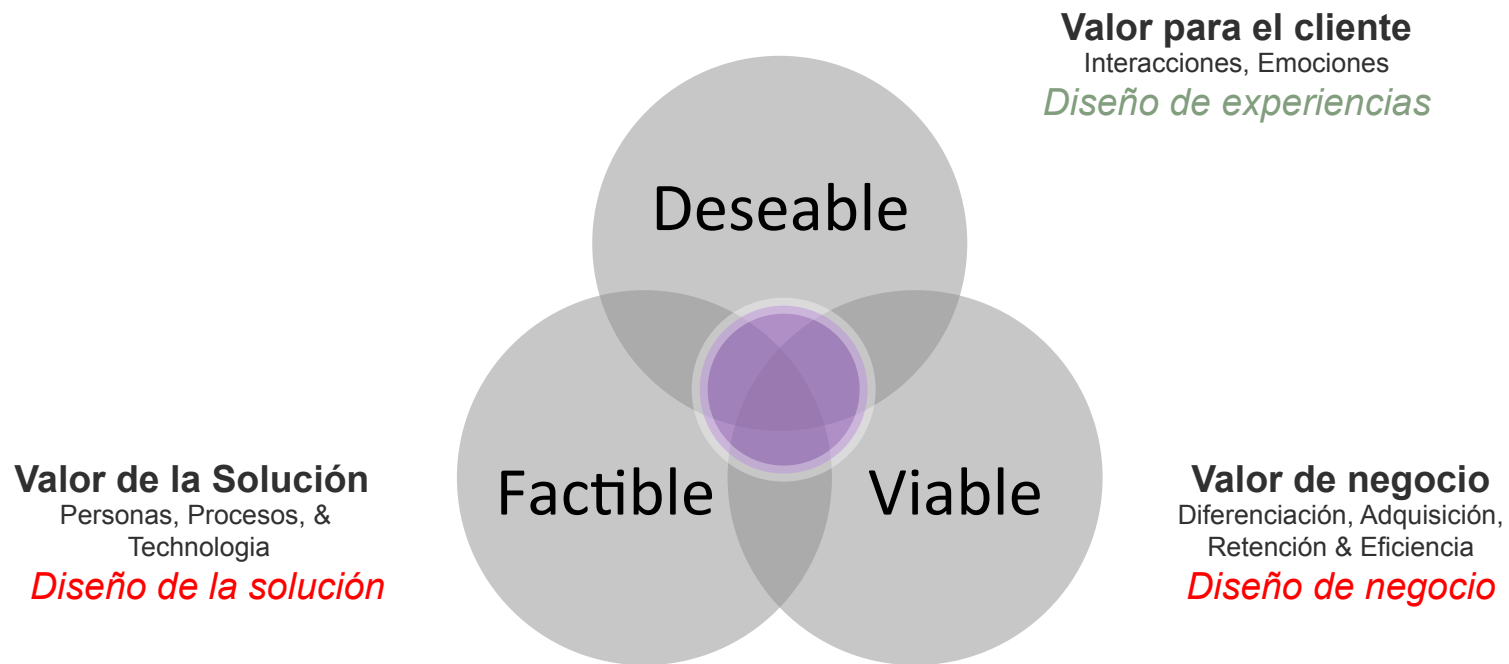
# Pirámide de Maslow



# Pirámide de Maslow



# Check list : real



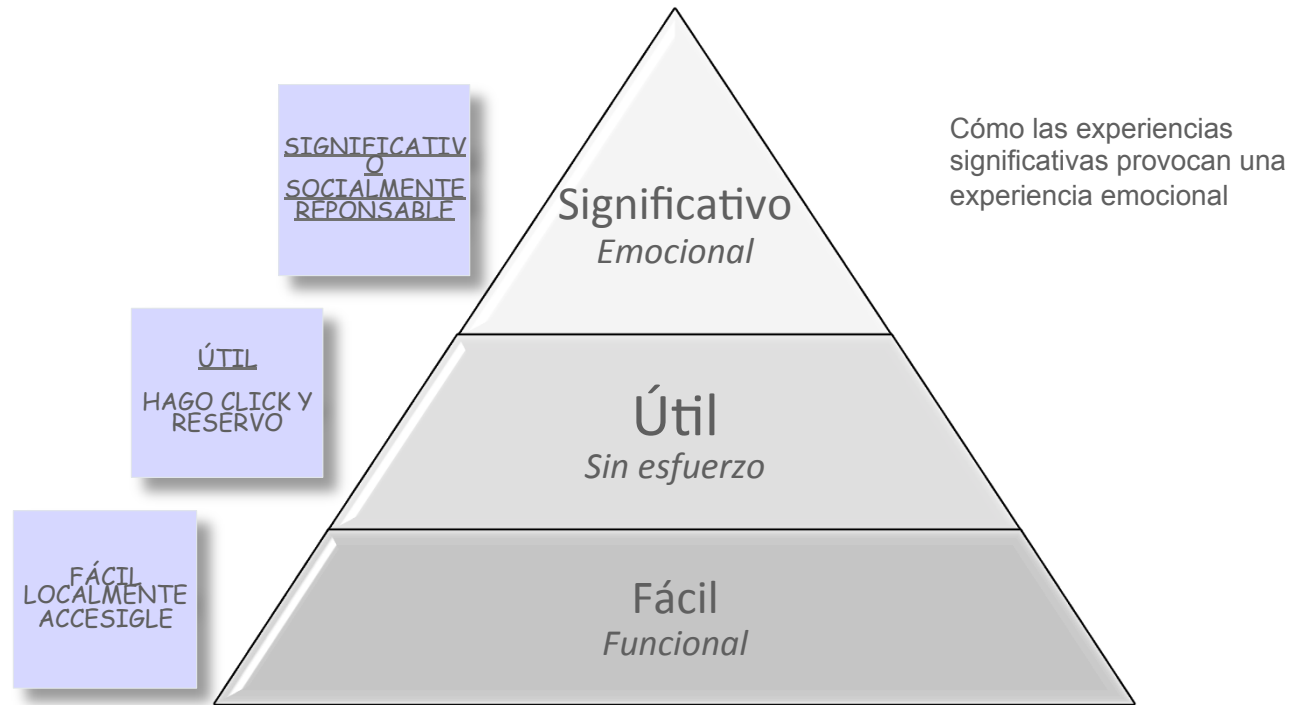
**Qué:** La innovación tienen que pasar el test de ser factible, deseable y viable.

**Por qué :** Elimina las innovaciones que no aportan ninguna experiencia al cliente

---

# Check

Alineación con los atributos de marca



**Que:** considerar que las innovaciones son útiles, fáciles, significativas

CREEMOS

---

{descripción de la nueva experiencia}

SOLUCIONAREMOS

---

{necesidades del cliente& organización problema/  
oportunidad }

AYUDADO POR

---

{ solución completa: persona + procesos + tecnología }

COMO RESULTADO

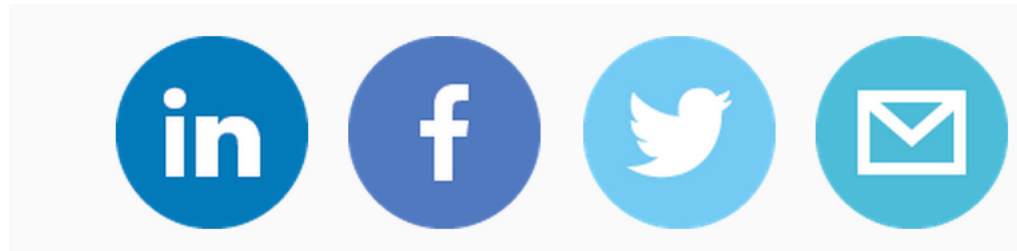
---

{nueva actitud/ comportamiento / resultado }

# EJEMPLOS Y EXPERIENCIAS DE CÓMO LO HAN HECHO OTROS.



# MUCHÍSIMAS GRACIAS !!



[Consueloverdu@gmail.com.](mailto:Consueloverdu@gmail.com)

**Móvil: 670724193**

**@missleanstartup.**

**Libro de descarga. Capítulo de Customer  
experience. : [www.els2014.com](http://www.els2014.com)**

---

