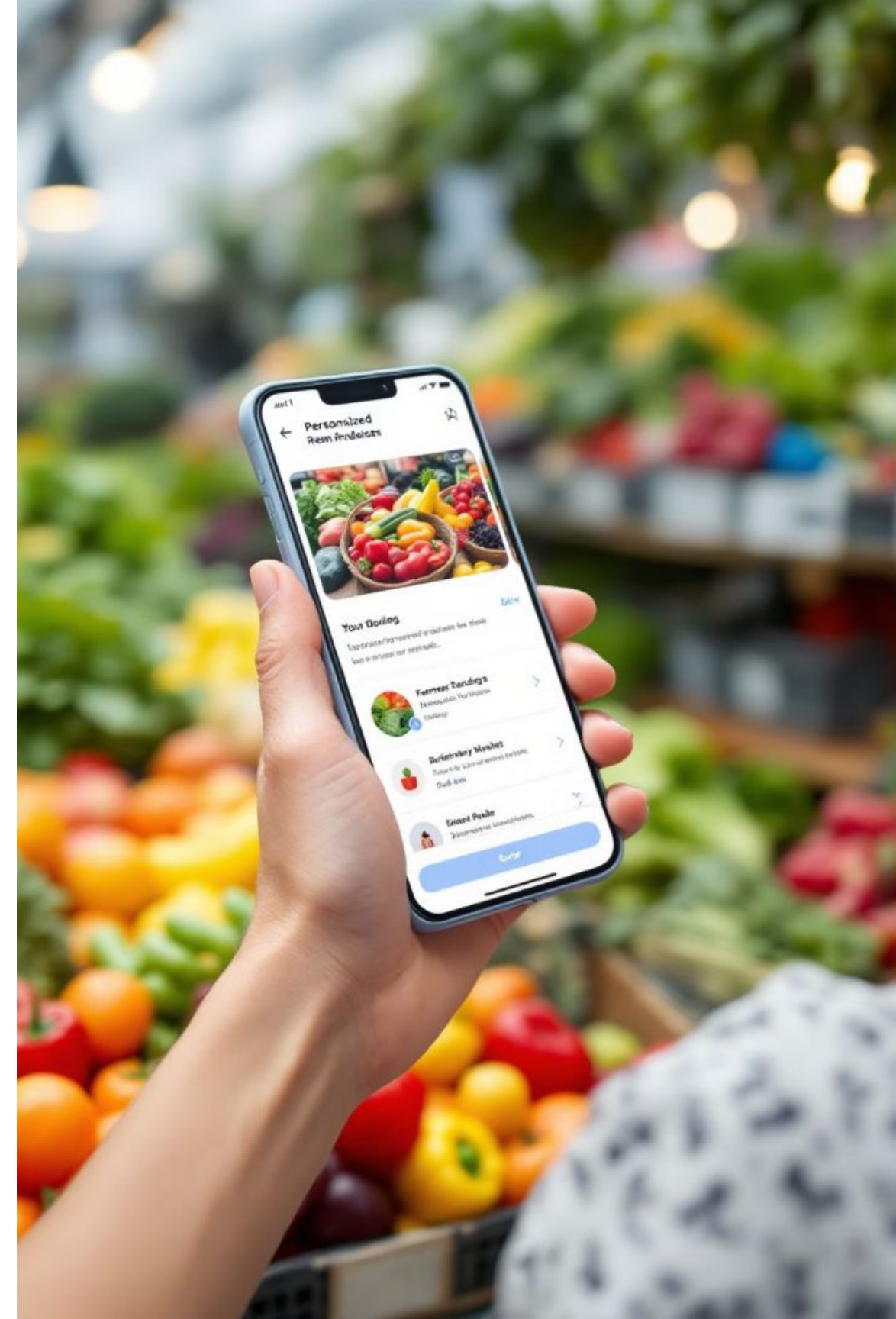


Personalización y Experiencia del Cliente

José Cuevas Valenzuela, PhD.
Director Ejecutivo Mumulkan
10 de enero 2025



El Consumidor 4.0



Hiperconectado

Utiliza múltiples dispositivos y plataformas para interactuar con las marcas.



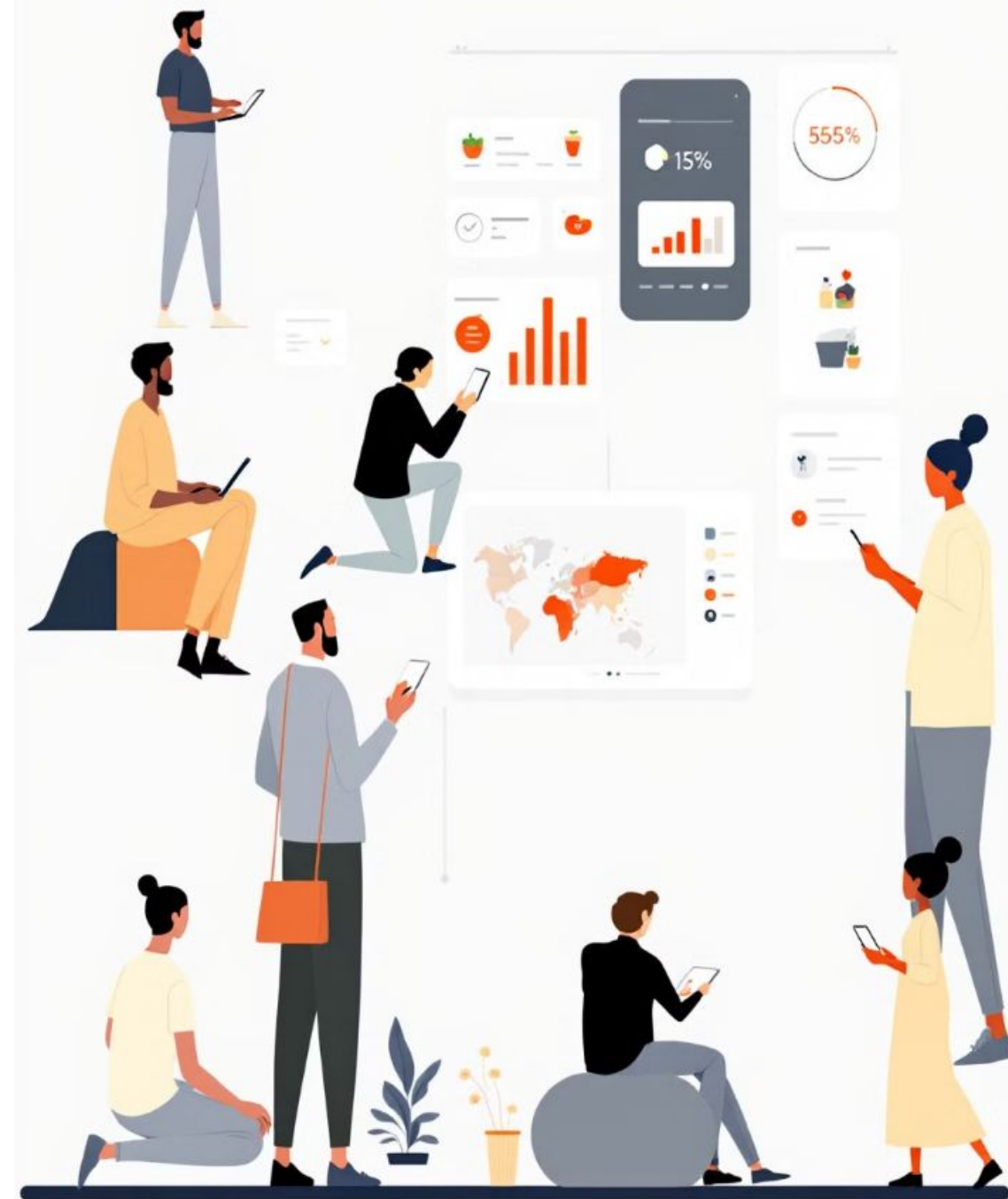
Informado

Busca y compara información antes de tomar decisiones de compra.



Exigente

Demanda experiencias personalizadas y productos de alta calidad.



Importancia de la Personalización

Fidelización

Una experiencia personalizada aumenta la lealtad del cliente hacia la marca.

Diferenciación

Ayuda a destacar en un mercado agroalimentario cada vez más competitivo.

Herramientas Digitales Recomendadas



CRM

Para gestionar relaciones con clientes.



Chatbots

Para atención al cliente 24/7.



Analytics

Para analizar el comportamiento del cliente.



Email Marketing

Para comunicaciones personalizadas.

CRM: Herramienta Clave



Recopilación de Datos

Almacena información sobre preferencias y compras de los clientes.



Análisis

Permite entender patrones de comportamiento y necesidades.



Personalización

Facilita la creación de ofertas y servicios a medida.

Aplicaciones del CRM

1

Recomendaciones de Productos

Basadas en el historial de compras del cliente.

2

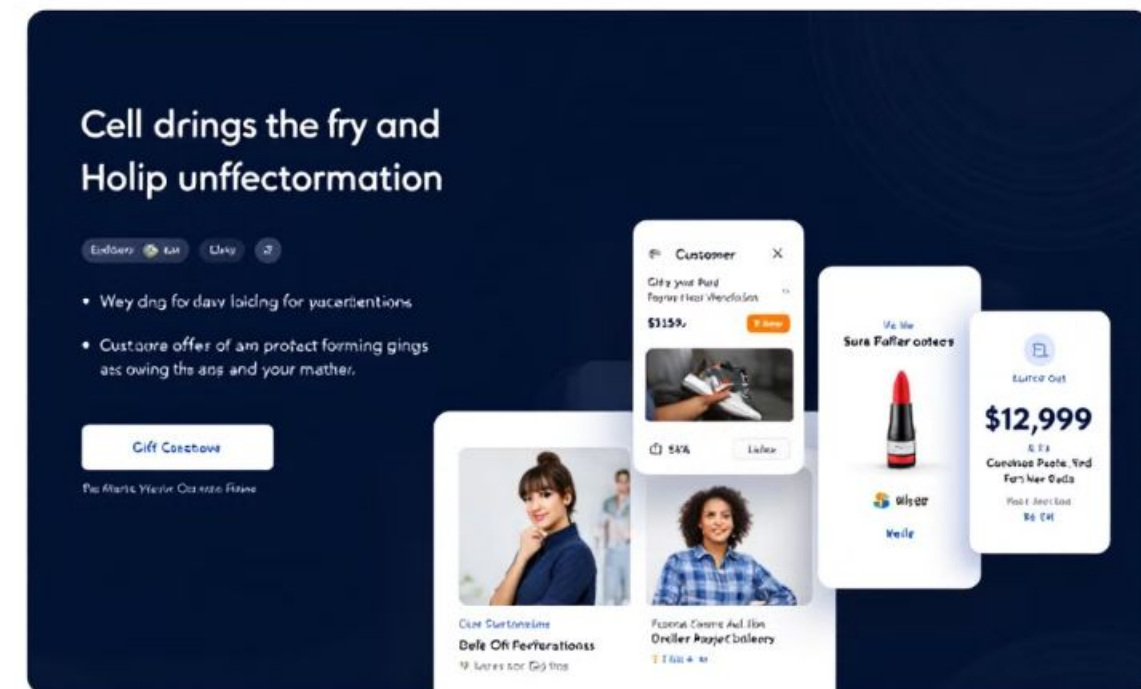
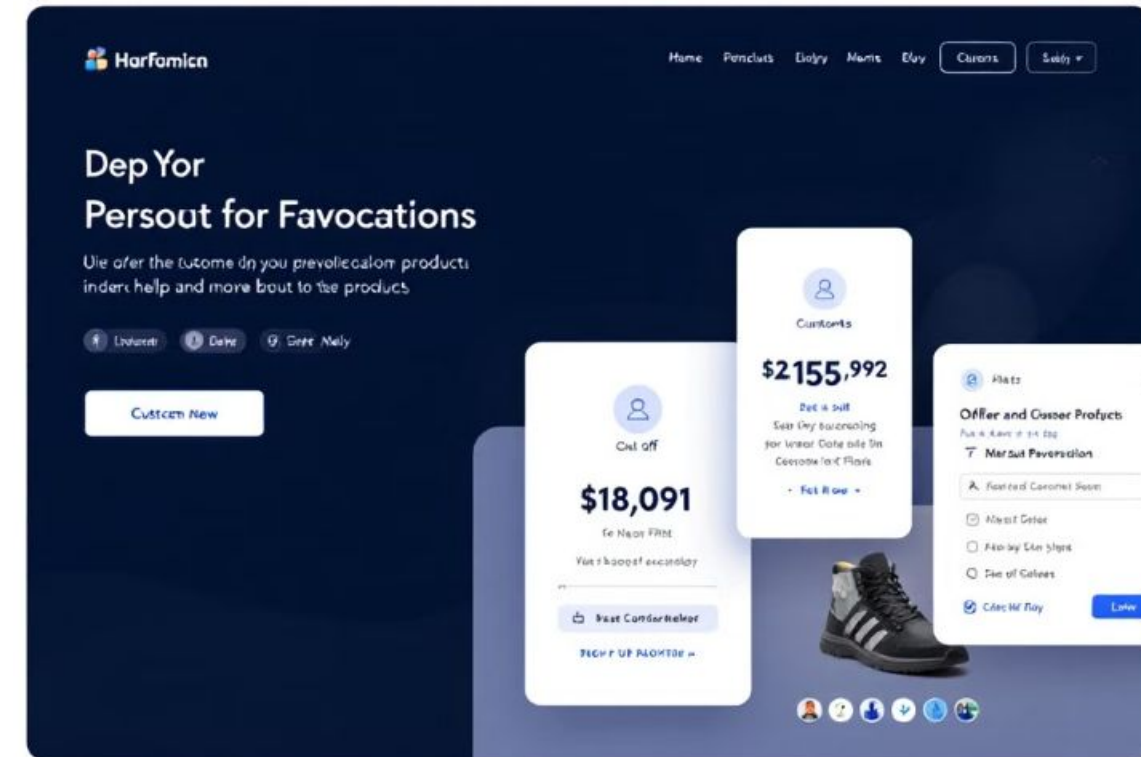
Ofertas Personalizadas

Promociones adaptadas a las preferencias individuales.

3

Segmentación de Clientes

Para campañas de marketing más efectivas y dirigidas.



¿Qué es Salesforce?

#SalesforceFAQ





Customer's behavior on white curshavion patterns



Bustomes froms being in yealy the factund



Copur rides
1244% products praclivic ars



Análisis de Datos

Patrones de Consumo

Identifica tendencias en las compras de los clientes.

Preferencias

Descubre los gustos y necesidades específicas de cada cliente.

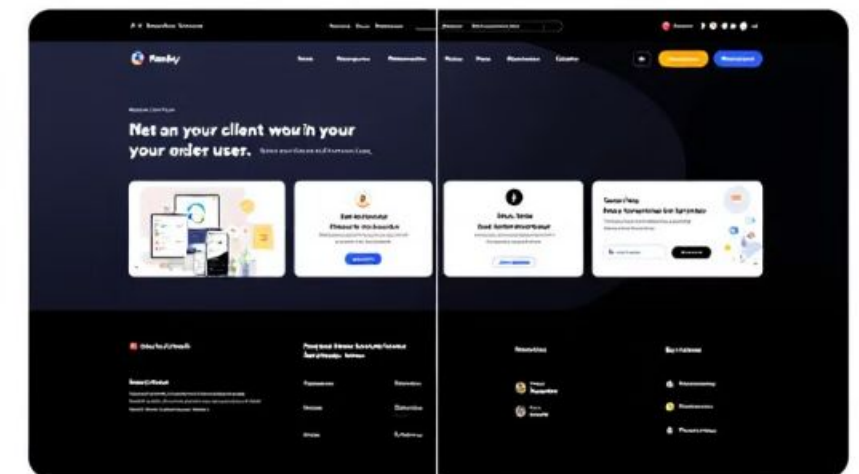
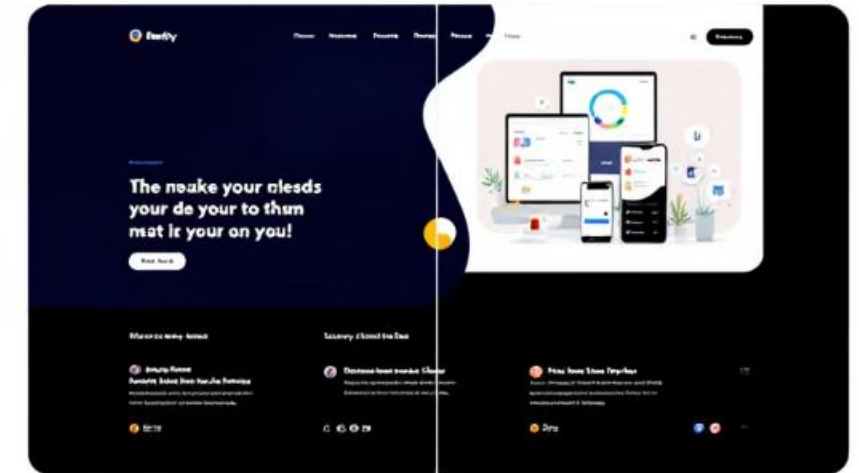
Comportamiento

Analiza cómo interactúan los clientes con la marca.

Aplicaciones del Análisis de Datos



Your maneral personaides play ur that know for different users:s



1

Personalización Web

Adapta el contenido según los intereses del usuario.

2

Optimización de Redes Sociales

Ajusta estrategias basadas en la interacción de los seguidores.

3

Marketing Dirigido

Crea campañas específicas para diferentes segmentos de clientes.

Atención al Cliente Online

Importancia

Un servicio al cliente eficiente y personalizado mejora la experiencia y genera fidelidad.

Canales

- Chat en vivo
- Correo electrónico
- Redes sociales

Beneficios de la Atención Online

1

Rapidez

Respuestas inmediatas a consultas de clientes.

2

Eficacia

Resolución efectiva de problemas y dudas.

3

Personalización

Atención adaptada a cada cliente.

4

Satisfacción

Clientes contentos y fieles a la marca.

Implementación de Estrategias

1

Análisis

Evalúa la situación actual de tu empresa.

2

Planificación

Diseña estrategias personalizadas para tu negocio.

3

Implementación

Pon en marcha las herramientas y tácticas elegidas.

4

Seguimiento

Monitoriza los resultados y ajusta según sea necesario.

Implementation
→ strategy



Inistorate
implementating acnments for
implementas and antanged.



Devolution
whw is wonts atimple viites
classments



00%

Cratage confioun t
the abend manders

05%

Of an thanks

The the usefiratc imtnouncy on
implementatinnal formeater eadly.



Métricas de Éxito

Tasa de Retención

Aumento en la fidelidad de clientes.

Tasa de Abandono

Reducción en carritos abandonados.

Satisfacción

Mejora en puntuaciones de satisfacción.

Retos y Soluciones

Retos

- Protección de datos
- Integración tecnológica
- Formación del personal



Soluciones

- Políticas de privacidad robustas
- Asesoramiento técnico
- Programas de capacitación continua



Conclusión: Cliente Satisfecho, Negocio Exitoso



Diferenciación

La personalización es clave para destacar en el sector agroalimentario.



Adaptación

Utiliza herramientas digitales para mejorar la experiencia del cliente.



Acción

Implementa estrategias de personalización hoy para un mañana exitoso.