

Comisiones de Trabajo

COMISIÓN

C2 - Administración y Comercial

TEMA

C2.11 Gestión Experiencia Cliente y Fidelización

FECHA DE ACTUALIZACIÓN

Octubre 2025

RESPONSABLE

Por determinar

PALABRAS CLAVE

Experiencia, fidelización, touchpoints, ecosistema

C2.11 GESTIÓN EXPERIENCIA CLIENTE Y FIDELIZACIÓN

FICHA DE RESUMEN

CONTEXTO Y PROPUESTA DE VALOR

Construcción de ecosistemas de valor mediante gestión integral de touchpoints, coordinación con concesionarias y personalización. Transformar interacciones en experiencias memorables que generen lealtad mediante tecnología y colaboración.

PROBLEMÁTICAS CRÍTICAS IDENTIFICADAS

Touchpoints integrados: Coordinación desde digital pre-visita hasta post-visita. Requiere visión 360° y coherencia entre departamentos/concesionarias.

Fidelización estacional: Mantener engagement en inactividad invernal. Programas adaptados a frecuencia, valor y construcción de comunidades.

Colaboración concesionarias: Coordinación reconociendo interdependencia calidad individual-reputación colectiva. Propuestas de valor integradas.

VALOR ESPECÍFICO PARA RESPONSABLES

Experiencias diferenciadas generando lealtad. Coordinación con concesionarias amplificando valor. Medición de satisfacción transformada en mejoras con retorno demostrable.

LÍNEAS DE TRABAJO PRIORITARIAS

Sistemas integrados: Mapas de experiencia, personalización escalable y coordinación entre prestadores con medición integrada.

Ecosistemas colaborativos: Frameworks con concesionarias alineando incentivos, estándares compartidos y propuestas de valor integradas.