

Caso de Éxito: Entidad Bancaria



Escenario:

- Sector indiferenciado y en crisis.
- Guerra de precios.
- Posición de minoría.

Objetivo:

- Comprender mejor las decisiones de los clientes.
- Innovar en Customer Experience.

Solución:

¿Cuáles son las emociones que genera mi banco?



1. Identificación de emociones

Se realizaron 50 entrevistas personales para identificar qué emociones despertaba el banco.

+120 EMOCIONES

todas las existentes

25 clientes
25 no clientes

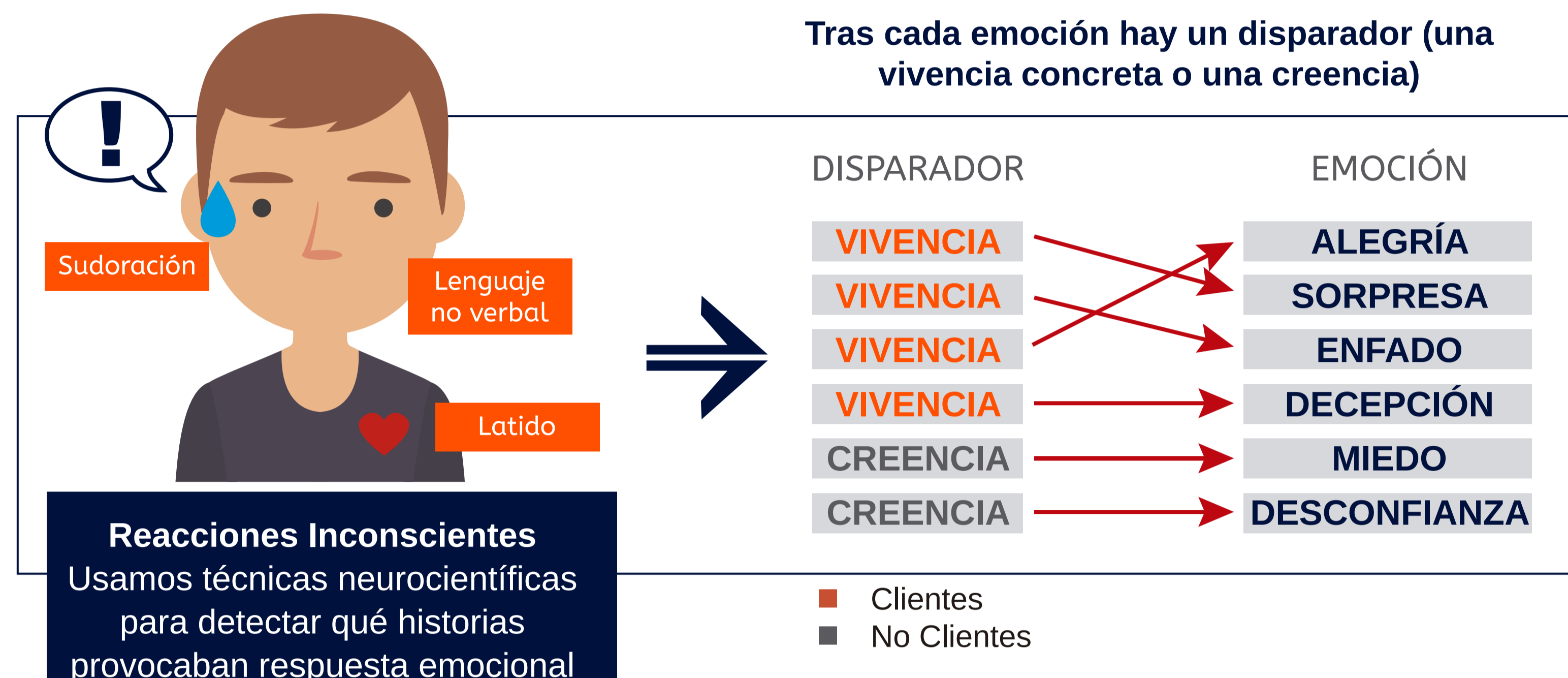


2. Profundización de causas

Pedimos a los participantes que nos contasen por qué se sentían así.

40 EMOCIONES

aprox. por cada participante



3. Agrupación de emociones

Buscamos patrones entre emociones similares y sus disparadores.

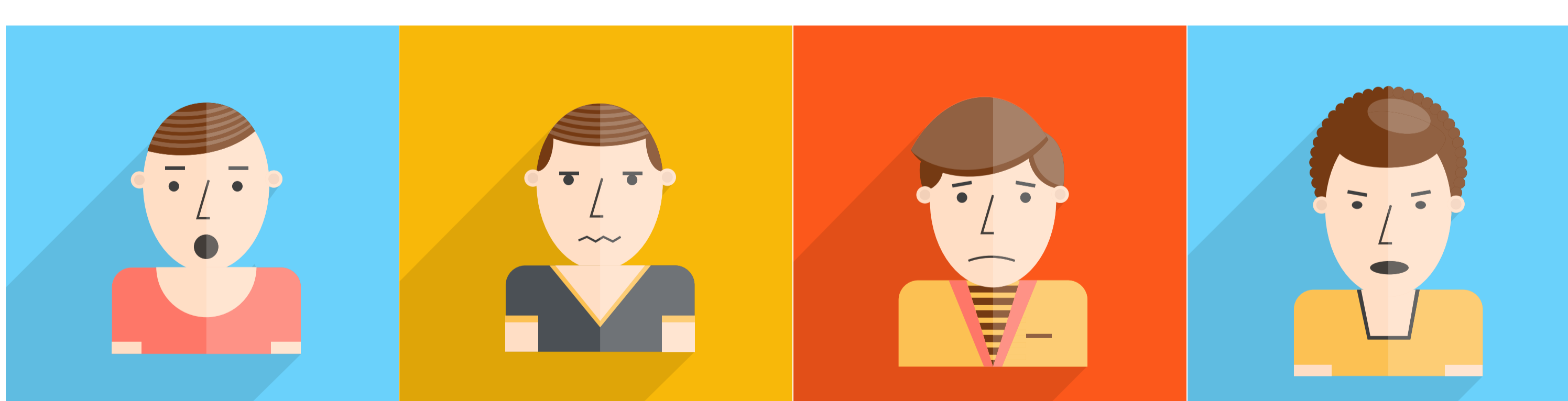
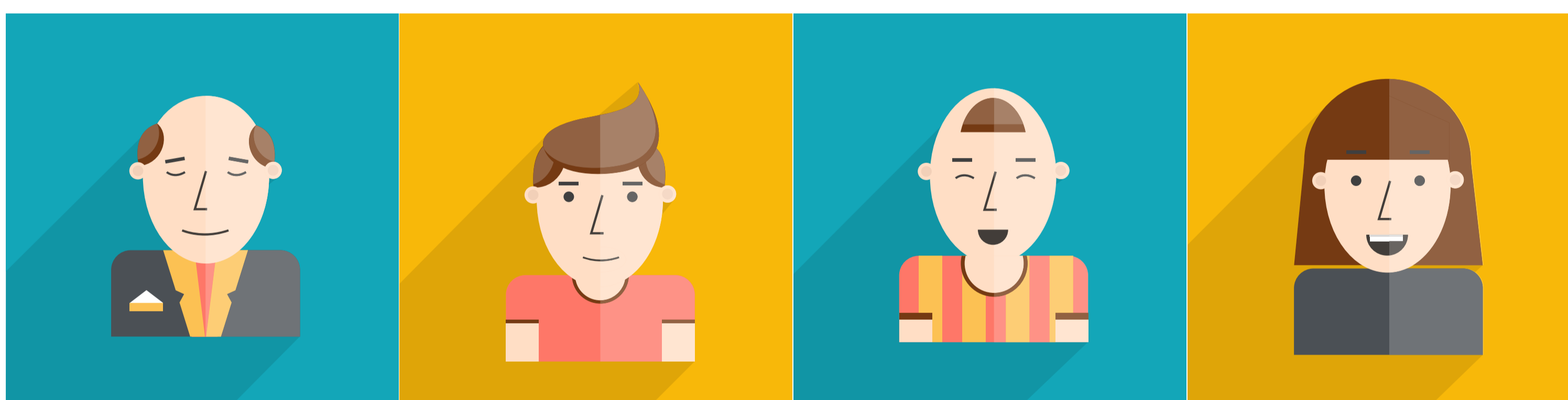
15 EMOCIONES

aprox. por participante



8 EMOCIONES

POSITIVAS



NEGATIVAS



Modelización Cuantitativa

Validamos las conclusiones mediante más de 1000 entrevistas.

- Métricas emocionales
- Segmentación emocional de clientes (fan, oponente...)

Proyección de Personajes

Trabajamos las emociones como historias para comprenderlas mejor.

- Diagrama de flujo
- Storytelling

Solución Transformadora

Ofrecemos al cliente la solución de mejora de la Gestión Emocional.

- Ranking prioridades de mejora
- Recomendaciones

Resultados:

ENTIDAD BANCARIA EMO-FRIENDLY

Gestión emocional a nivel de...

- ✓ Canales y puntos de contacto.
- ✓ Satisfacción con la experiencia.
- ✓ Vivencias y emociones.

Alineada con...

- ✓ Valores de la empresa.
- ✓ Objetivos del negocio.
- ✓ Perfil del cliente.

CET LEVEL

10