



CUSTOMER  
CENTRIC  
MODEL

BROCHURE  
2026

# CUSTOMER CENTRIC

Ecosistemas  
Estratégicos

3

[heropro.org](http://heropro.org)

hero®





CUSTOMER  
CENTRIC

## Servicios de Customer Centric

Ofrecemos servicios específicos para desarrollar un Modelo de Customer Centric para la transformación estratégica y digital de la empresa. A continuación, los **5 servicios clave** cliente:

**1-Cliente 360:** Encuestas, mediciones, focus groups y entrevistas, Analítica e informes. Diagnóstico y análisis de segmentos, perfiles y comportamientos.

**2-Inteligencia comercial:** Análisis de la competencia y FODA competitivo.

**3-Auditoría CX 360°:** Análisis de la CX Experiencia del Cliente en canales físicos, digitales y presenciales, para la detección de zonas de dolor, gaps y oportunidades de mejora.

**4-CRM & IA:** Estrategia previa al CRM. Diagnóstico actual, configuración y capacitación. Incorporación de IA. IA generativa y agentiva para embudos de venta.

**5-Programas:** Programas de sensibilización, capacitación segmentada y mentoring.



## Customer Journey & Experiencia del cliente.

Estas cinco modalidades permiten a la empresa organizar y optimizar sus Customer Journeys enfocándolos en mejorar la Experiencia del Cliente CX de manera continua y estratégica.

**1-Mapeo integral del viaje del cliente**, identificando etapas, emociones, fricciones y oportunidades a través de workshops y análisis de datos.

**2-Diagnóstico de puntos críticos (Touchpoints Audit)**, evaluando canales físicos y digitales para medir coherencia, tiempos de respuesta y calidad percibida.

**3-Diseño de Experiencias (CX Design)**, donde se redefinen procesos, mensajes, guías de servicio y estándares para crear experiencias consistentes y memorables.

**4-Prototipado y validación con clientes**, utilizando herramientas ágiles para testear nuevas interacciones, medir impacto y ajustar antes de implementar.

**5-Implementación y seguimiento con OKR/KPI**, acompañando a los equipos en la ejecución del nuevo Journey, formando líderes y midiendo resultados como NPS, conversión, retención y valor de vida del cliente.



CUSTOMER  
CENTRIC

## Ecosistemas estratégicos de Customer Centric

Un ecosistema estratégico de Customer Centric integra y sinergia procesos, datos y cultura para entregar experiencias simples y memorables. Ofrece mapeo del Customer Journey, auditoría de touchpoints, diseño omnicanal, voz del cliente, analítica y entrenamiento en CX. Resultado: una organización ágil, alineada y capaz de fidelizar y crecer sostenidamente.

CONSÚLTENOS AQUÍ !

