



CUSTOMER
CENTRIC
MODEL

BROCHURE
2026

CUSTOMER CENTRIC

Ecosistemas
Estratégicos



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
CENTRIC

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!

