



inQbando ideas...



Experiencias Extraordinarias de Marca

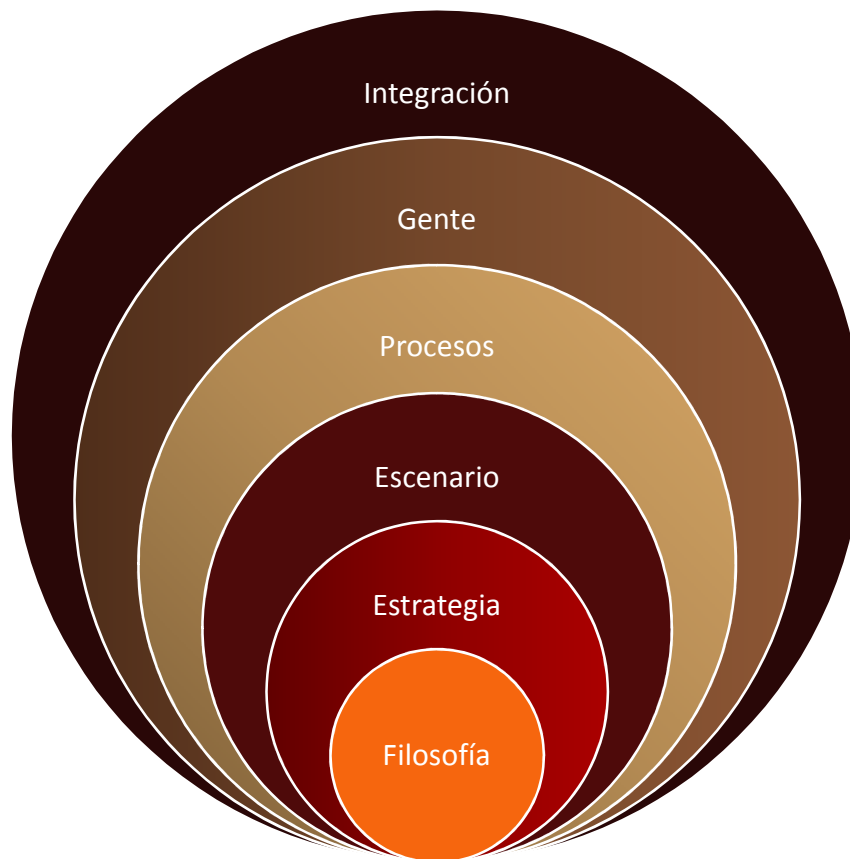


in·Q·ba
ESCUELA DE NEGOCIOS



¿Qué define a una experiencia extraordinaria de marca?

6 Elementos Esenciales



Las Experiencias Extraordinarias de Marca, y en sí las experiencias extraordinarias de servicio en general, se construyen a partir de integrar creativa e inteligentemente seis elementos esenciales.

Estos elementos se pueden integrar de una y mil formas, pero el objetivo siempre debe ser de no únicamente crear una sola experiencia extraordinaria para el cliente, sino el de proveer una cadena de experiencias consistente que finalmente lleven al cliente a establecer un vínculo de lealtad a la marca.



in·Q·ba
ESCUELA DE NEGOCIOS

6 Elementos Esenciales



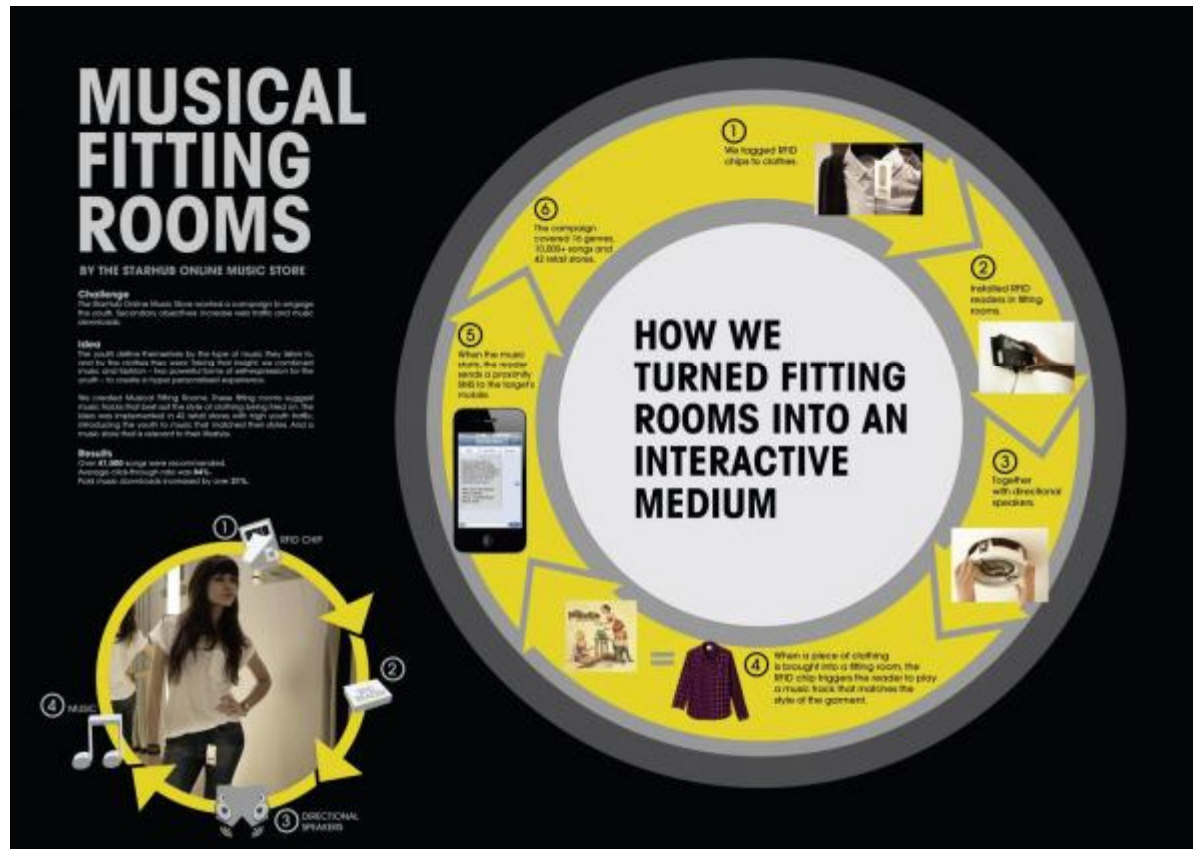
Un ejemplo...

<http://www.youtube.com/watch?v=oPM4Ui6Sjfk&feature=related>



in·Q·ba
ESCUELA DE NEGOCIOS

6 Elementos Esenciales



¿Otro?

¡Con gusto!

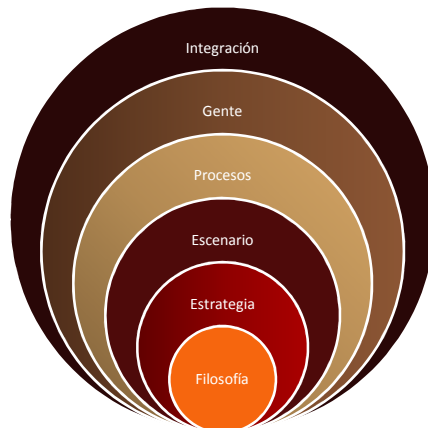
<http://www.youtube.com/watch?v=IJKRtnfNCo4&feature=related>

6 Elementos Esenciales



Toda filosofía automáticamente se traduce en una estrategia. Partiendo de los principios o valores que generaron el impulso y la idea de satisfacer la necesidad detectada, automáticamente surge la pregunta del 'cómo le vamos a hacer para lograrlo'. Surgen ideas de productos y servicios, que después deriva en diseñar una forma efectiva de cómo "entregarlos" para que la necesidad sea satisfecha.

Así, la estrategia se traduce en un escenario y en procesos. El escenario es el 'encapsulador' de la experiencia, es el lugar virtual o real donde el consumidor establece una relación con el producto o servicio y en donde la necesidad, real o creada, puede ser satisfecha, total o parcialmente.



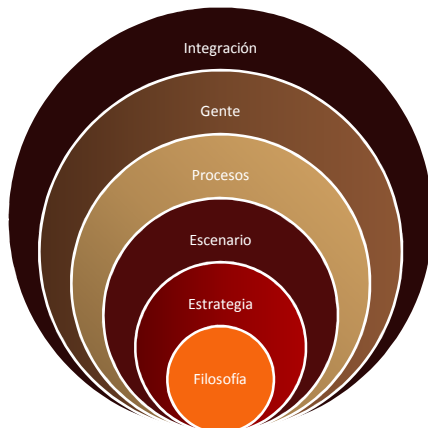


in·Q·ba
ESCUELA DE NEGOCIOS

6 Elementos Esenciales



En el ejemplo de HomePlus, la experiencia se compone de varios escenarios, y de múltiples momentos de verdad. El primero es la fotografía del estante en la estación del metro, el siguiente, es la aplicación en el teléfono inteligente, y se finaliza en la casa del cliente. Si llegara a existir en cualquier momento una llamada telefónica, ese sería otro escenario. Cada escenario tiene la oportunidad potencial de fallar o superar las expectativas del cliente dependiendo del mantenimiento que se le dé, qué tan fluidos sean los procesos que se desempeñan dentro de éste y de qué tan consciente de su rol está la gente que participa en la entrega de la experiencia. Muchos son los detalles que pueden llevar al éxito o al fracaso la entrega de una experiencia extraordinaria.





in·Q·ba
ESCUELA DE NEGOCIOS

El Séptimo Elemento



¿Dónde está la clave?

Muchas empresas se dedican a satisfacer la misma necesidad, ¿correcto? es por eso que hay competencia. ¿Pero a qué se debe que unas son más efectivas que otras? La primera clave está en la filosofía. Es en la filosofía de la empresa donde nace la efectividad de la organización, es de donde surge la razón de ser y la forma de hacer las cosas. La segunda clave la reveló Disney desde que su primer parque se estrenó, y que hoy sigue siendo el elemento esencial de su éxito: **Atención al Detalle.**



in·Q·ba
ESCUELA DE NEGOCIOS

El Séptimo Elemento



¿Dónde está la clave?

Atención al detalle en el diseño y ejecución de cada uno de los otros elementos es lo que se requiere para construir Experiencias Extraordinarias de Marca o Servicio. Disney invierte tiempo y dinero en los detalles que otras organizaciones creen que está de más. ¿Exagerado? Quizás, pero es por eso que en Disney se han entregado y continúan entregando experiencias extraordinarias una persona a la vez todos los días por más de 60 años.



Sobre el autor

El Profesor Isaac Guerrero Jaimes trabajó dos años en Walt Disney World y ha estudiado desde entonces y por más de 10 años los factores que intervienen para producir Experiencias Extraordinarias de Marca y de Servicio, transformándose así en un ávido observador y estudiante de marcas y fenómenos comerciales.

En inQba es facilitador del Curso de Experiencias Extraordinarias de Servicio, donde se estudian los temas compartidos en este artículo de manera profunda y con un enfoque práctico y aplicable. Así también, es responsable de los servicios de Asesoría y Coaching a empresas en este tema.



in-Q-ba Escuela de Negocios

InQba es una Escuela de Negocios con visión innovadora,
que busca un cambio radical del emprendimiento y el
desarrollo empresarial en México.

Visítanos en:

www.inqba.org.mx

