



Generar
experiencias



Generar experiencias

Steve Jobs, cofundador de *Apple Inc.*, y reconocido líder en el campo de la tecnología y la innovación, tenía una visión clara acerca de la generación de experiencias en los clientes: él creía que la experiencia del usuario era un factor medular para el éxito de los productos y servicios de una empresa. Jobs sostenía que el diseño de productos y la experiencia del usuario, debían ser prioritarios en cualquier estrategia de negocio, fuera cual fuese, según él, no sólo se trataba de crear productos funcionales, sino de ofrecer una experiencia emocionalmente significativa y atractiva para los clientes, afirmaba que la experiencia del usuario no se limitaba a la funcionalidad del producto, sino que también incluía aspectos como el diseño, la facilidad de uso, la estética y la emoción que el producto generaba en los usuarios, lo que al final desarrollaba pertenencia.

Una de las citas más conocidas de Steve Jobs sobre la experiencia del usuario es la siguiente: "El diseño no es sólo cómo se ve y cómo se siente. El diseño es cómo funciona"; Jobs consideraba que la experiencia del usuario era esencial para diferenciar los productos de *Apple* de la competencia y crear una conexión emocional con los clientes; también enfatizaba la importancia de anticiparse a las necesidades y deseos de los clientes, y de sorprenderlos con innovaciones que no sabían que quería. Él creía que los clientes no siempre sabían lo que necesitaban hasta que se lo mostraban, y que la generación de experiencias nuevas e innovadoras era fundamental para cautivar y fidelizar a los clientes en un mercado altamente competitivo.

Steve Jobs consideraba que la generación de experiencias en los clientes era un elemento clave para el éxito de los productos y servicios

de una empresa, y que el diseño, la facilidad de uso, la emoción y la anticipación de las necesidades del usuario eran aspectos fundamentales en la creación de productos exitosos.

Tomando como punto de partida de estas reflexiones, observamos que en la era digital actual, el marketing ha experimentado una transformación significativa en la forma en que las empresas interactúan con sus clientes, con la creciente competencia en línea, es fundamental para las empresas generar experiencias nuevas e innovadoras en los usuarios del marketing digital; examinaremos la importancia de estas experiencias en el contexto del marketing digital, destacando cómo pueden influir en la satisfacción del cliente, la retención de clientes y el crecimiento del negocio.

La generación de experiencias nuevas e innovadoras en los usuarios del marketing digital es esencial para lograr una ventaja competitiva en un entorno en constante evolución. Estas experiencias pueden manifestarse en varias formas, como la personalización del contenido, la interacción en redes sociales, la gamificación, el uso de tecnología emergente, y la oferta de servicios o productos únicos. A continuación, se presentan algunas razones importantes por las que la generación de experiencias nuevas e innovadoras es fundamental en el marketing digital:

Satisfacción del cliente: Las experiencias nuevas e innovadoras en el marketing digital pueden brindar una mayor satisfacción al cliente. Al ofrecer contenido y servicios personalizados, así como relevantes, las empresas pueden crear una conexión emocional con los usuarios, satisfacer sus necesidades y expectativas. Esto puede resultar en una mayor retención de clientes, una lealtad como la que

logra hacia un iPhone; así como en la generación de comentarios positivos y recomendaciones, lo que a su vez puede impulsar la reputación y la credibilidad de la marca.

Retención de clientes: La satisfacción no lo es todo, es el inicio; hay que retener, conectar, hacer marketing de relación. La generación de experiencias nuevas e innovadoras también es fundamental para la retención de clientes en el marketing digital. En un entorno digital altamente competitivo, los usuarios tienen una amplia gama de opciones disponibles, y pueden cambiar fácilmente a la competencia si no se sienten satisfechos o no encuentran valor en la experiencia ofrecida por una empresa, es difícil lograr esa lealtad ante una oferta tan inmediata y agresiva. Generar experiencias innovadoras puede ayudar a mantener a los clientes interesados, comprometidos y leales a la marca, lo que puede resultar en una mayor retención a largo plazo, y en la reducción de la tasa de abandono de clientes.

Crecimiento del negocio: La generación de experiencias nuevas e innovadoras en el marketing digital también puede tener un impacto positivo en el crecimiento del negocio. Al ofrecer experiencias únicas y atractivas, las empresas pueden diferenciarse de la competencia y captar la atención de nuevos clientes; una experiencia de usuario positiva puede aumentar las posibilidades de que los clientes realicen compras repetidas, lo que puede impulsar el crecimiento de los ingresos y la rentabilidad del negocio.

Adaptación a las tendencias del mercado: El mercado digital es altamente dinámico y está en constante evolución; las empresas que deseen tener éxito en este entorno deben adaptarse a las tendencias y preferencias cambiantes de los usuarios, la generación de experiencias nuevas e innovadoras es esencial para mantenerse relevante y atractivo en el mercado digital en constante cambio. Por ejemplo, la incorporación de tecnologías





emergentes como la realidad virtual, la inteligencia artificial, o la realidad aumentada en la experiencia del usuario puede ayudar a mantener a la empresa a la vanguardia de la innovación, y asegurar que esté alineada con las expectativas y demandas cambiantes de los usuarios.

Con todo lo anterior, y para generar esas experiencias, tenemos además **El marketing de relación y el CRM (Customer Relationship Management)**, los cuales son dos enfoques estratégicos que se pueden aplicar para generar experiencias positivas en los usuarios del marketing digital. Estos enfoques se centran en establecer y mantener relaciones sólidas y duraderas con los clientes, lo que puede conducir a una mayor satisfacción del cliente, retención de clientes y fidelización, porque lo que queremos de los clientes es lealtad.

El marketing de relación se basa en la idea de que la construcción de relaciones a largo plazo con los clientes es más valiosa que la obtención de una venta única. Implica la creación de conexiones emocionales con los clientes, entendiendo sus necesidades y expectativas, y ofreciendo soluciones personalizadas. En el contexto del marketing digital, esto implica el uso de diferentes canales digitales, como redes sociales, correo electrónico, chat en vivo, y otros medios de comunicación digital, para establecer y mantener una comunicación bidireccional con los clientes.

Por otro lado, El CRM es una estrategia y tecnología que permite gestionar las interacciones con los clientes, y administrar la información relacionada con ellos. Un sistema CRM ayuda a las empresas a organizar, y centralizar la información sobre los clientes, incluyendo datos demográficos, historial de compras, preferencias y comportamientos, lo que permite comprender mejor a los clientes y ofrecerles experiencias más personalizadas. El CRM se apalanca con las herramientas tecnológicas nativas del marketing digital para

generar una sinergia muy poderosa.

La combinación del marketing de relación y el CRM en el ámbito del marketing digital puede tener varios beneficios en la generación de experiencias del usuario. Algunas formas en que se pueden aplicar estos enfoques son:

-Personalización: Utilizando la información del CRM, las empresas pueden segmentar a los clientes, ofrecerles mensajes y ofertas personalizadas a través de los diferentes canales de marketing digital. Esto puede hacer que los usuarios se sientan más valorados y atendidos, lo que mejora su experiencia y aumenta su satisfacción en tiempo real.

-Comunicación constante y relevante: A través del marketing de relación, las empresas pueden mantener una comunicación constante con los clientes a lo largo del ciclo de vida del cliente, proporcionando información relevante y útil, respondiendo a preguntas y resolviendo problemas. Esto contribuye a una experiencia positiva del usuario y ayuda a establecer una relación de confianza.

-Servicio al cliente mejorado: El CRM puede ayudar a las empresas a gestionar de manera eficiente las solicitudes y consultas de los clientes a través de diferentes canales digitales, lo que permite una respuesta rápida y efectiva. Un servicio al cliente eficiente y amigable mejora la experiencia del usuario y fortalece la relación con el cliente. Recordemos que el proceso de mejora continua se aplica en todo, más aún en esta relación dinámica con el cliente.

-Fidelización y adopción: La combinación del marketing de relación y el CRM puede ayudar a retener a los clientes existentes al mantener una relación activa con ellos, y ofrecerles experiencias personalizadas y relevantes. Esto puede conducir a la fidelización del cliente a que nos adopte como suyo, ya sea por la marca, colores, diseño, o por el simple trato, lo



que resulta en clientes leales que están más propensos a realizar compras repetidas y recomendar la empresa a otros nuevos clientes.

El marketing de relación y el CRM son enfoques estratégicos que pueden aplicarse en el ámbito del marketing digital para generar experiencias positivas en los usuarios. A través de la personalización, la comunicación constante y relevante, el servicio al cliente mejorado, y la retención y fidelización del cliente, estos enfoques pueden contribuir a una generación de experiencias del usuario.

Para finalizar, analicemos el enfoque de Kotler (2017); él plantea que el CRM es una herramienta tecnológica y estratégica que permite a las empresas gestionar las relaciones con los clientes de manera eficiente, mediante la recopilación, análisis, y utilización de datos sobre los clientes. El marketing digital, por su parte, se refiere al uso de canales digitales, como redes sociales, correo electrónico, publicidad en línea, entre otros, para llegar a los clientes y crear interacciones significativas con ellos. El marketing de relación se basa en la idea de construir relaciones a largo plazo con los clientes, esta-

bleciendo conexiones emocionales, ofreciendo soluciones personalizadas y manteniendo una comunicación constante y relevante. La experiencia del cliente se refiere a cómo los clientes perciben, y viven su relación con una marca o empresa a lo largo de su ciclo de vida.

Kotler enfatiza que la sinergia entre estas áreas es fundamental para una estrategia de marketing exitosa. Un enfoque integrado que combine el uso eficiente del CRM, el marketing digital, el marketing de relación y una experiencia del cliente excepcional puede generar resultados positivos en términos de satisfacción del cliente, retención de clientes, fidelización y lealtad a la marca.

Ahora que aprendimos sobre la relevancia de las experiencias del cliente, ¿cuáles consideras que son los elementos más importantes para lograrlas con éxito?



- Kotler, P. (2017). *Dirección de Marketing: Edición del Milenio* (15ª ed.). Pearson Educación.

- Stanton, W. (2018). *Mercadotecnia en América Latina: Estrategias y Tendencias* (2da ed.). Ciudad de México: Latinoamérica..

Referencias bibliográficas

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.

Tecmilenio no guarda relación con alguna de las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable. Estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

Derechos de Autor Reservados. ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO®).