



Efecto. Indican que mejorando la experiencia se impacta en rentabilidad.

Malls y farmacias lideran en mejor experiencia al cliente

• MIRTHA TRIGOSO LÓPEZ

mtrigoso@diariogestion.com.pe

Los centros comerciales, seguidos de las farmacias, ocupan el primer y segundo lugar en el ranking de categorías de negocios que brindan mejor experiencia al cliente en el mercado local, según el estudio CX Index 2022, de Centrum PUCP, Datum Internacional, y Xcustomer Group, que considera dimensiones como producto, marca, servicio y experiencia emocional.

Para el director general de Centrum PUCP, Percy Marquina, los centros comerciales encabezan el referido ranking, debido al rol que tuvieron en pandemia y tras lo más álgido de esta.

“Es que los malls han tenido mayor preocupación por brindar a sus usuarios experiencias relevantes en estos escenarios. Y una vez recuperadas ciertas libertades, se convirtieron en uno de los espacios de mayor retorno, donde de alguna manera los peruanos podían experimentar un regreso parcial a la normalidad”, indicó.

Y en el caso de las farmacias se considera que brindan una mejor experiencia al cliente debido a que en el contexto de informalidad del país, estos negocios ter-

EL DATO

Omnicanalidad. Rodrigo Fernández de Paredes, CEO de Xcustomer Group, recomendó a las marcas no olvidar que la experiencia del cliente se vive tanto en el canal físico como en el digital. “Deben tener en cuenta que el 75% de las navegaciones web se hacen por celular”, dijo.

minan siendo el lugar más asequible e inmediato, para acceder a un servicio de salud de menor complejidad, dijo.

Por mejorar

En contraparte, señaló que las clínicas, que se encuentran según el estudio en los últimos lugares (puesto 17 de 20) en experiencia al cliente, “deben trabajar en humanizar su servicio”.

Por su parte, Rodrigo Fernández de Paredes, CEO de Xcustomer Group, destacó que el servicio y la experiencia emocional distinguen a una marca de otra, y “mejorando la experiencia de los clientes se impacta positivamente en la rentabilidad”.

Este 21 de junio se reconocerá a las empresas que lideran el ranking de experiencia del cliente en el país.