

Ten den cias 20 24

Cientes, Personas
y Organizaciones

blecx

Blecx.com.ar

PeopleforPeople

Navegando las olas del cambio

La velocidad a la que evolucionan los mercados, la tecnología y las preferencias de los consumidores exige a las empresas que estén constantemente actualizadas y preparadas para enfrentar los desafíos año tras año. En este sentido, es importante saber qué está pasando alrededor, y analizar las tendencias como herramienta clave para lograr una transformación organizacional efectiva.

¿Por qué son importantes las tendencias?

Las tendencias son indicadores clave del cambio en el entorno empresarial que brindan información valiosa sobre las direcciones que están tomando los mercados y las industrias.

Para quienes toman decisiones en las organizaciones, entender estas tendencias es elemental para anticiparse a los cambios, innovar en las estrategias y mantenerse relevantes en un mercado competitivo y en constante evolución.



Analizar las tendencias facilita:

1. **Saber qué se viene.** Ver cómo está cambiando tu sector y qué se puede esperar en el futuro, para prepararse para los cambios y adaptarse mejor.
2. **Ser más innovador.** Una forma de encontrar nuevas ideas para productos, servicios o formas de trabajar que permitan diferenciarte de la competencia y ser más competitivo.
3. **Mejorar la experiencia de tus clientes y empleados.** Entendiendo que esperan y como mejorar sus experiencias y aumentar su satisfacción.
4. **Enfrentar los desafíos con más herramientas.** Identificando problemas que pueden surgir en el futuro y estar preparado para minimizar su impacto.

En este ebook, te invitamos a explorar las principales tendencias en base clientes, empleados y transformación organizacional



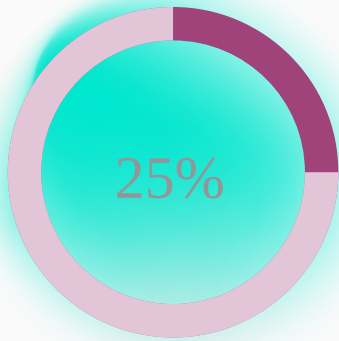
CLIENTES

Adaptándose al Cambio y Priorizando la Experiencia

El 2024 se perfila como un período de cambios significativos en la relación entre empresas y clientes. Desde la construcción de confianza y la personalización hasta la digitalización y la ética empresarial, descubre cómo las empresas se adaptan y priorizan la experiencia del cliente en un mundo en constante cambio.

CLIENTES

Construyendo Confianza



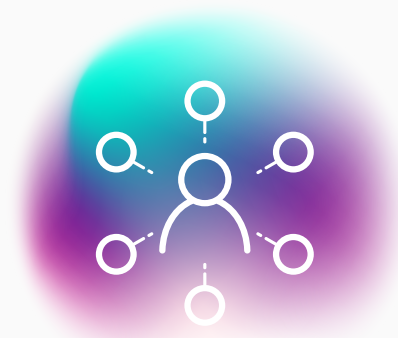
Para el 2024, se proyecta que el 25% de las corporaciones multinacionales adoptarán la confianza del cliente como una misión crucial. Sin embargo, **solo el 5% medirá efectivamente** esta confianza (Forrester Research, Inc).

La construcción y mantenimiento de la confianza del cliente emergen como factores críticos que influyen en la lealtad del cliente y la reputación de la marca.

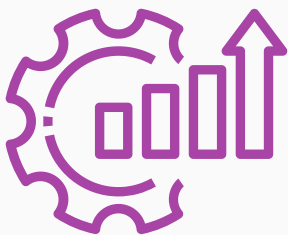
Personalización y Experiencia Omnicanal

La experiencia del cliente se volverá más personalizada, con el 73% de los consumidores considerando la personalización como un factor importante en sus decisiones de compra (McKinsey).

El 75% de las empresas invertirán en estrategias omnicanal para mejorar la experiencia del cliente, reconociendo la importancia de la coherencia en todos los puntos de contacto.



57%



Digitalización

La digitalización de la experiencia del cliente será una tendencia continua en 2024, con el 57% de los clientes aumentando sus expectativas de experiencias digitales (Salesforce) desde el inicio de la pandemia.

El camino de la Inteligencia Artificial

La adopción de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial generativa, se utilizará para mejorar la personalización y la automatización de las interacciones con los clientes.

Pero también se proyecta integrar la inteligencia artificial generativa y crear conexiones emocionales basadas en un propósito compartido con sus clientes (Tendencias del Consumidor 2024, Qualtrics).



CLIENTES



Desciende la cantidad de consumidores que comparten feedback directo con las empresas

Escucha Activa y Personalización

La diversificación de las herramientas de escucha se vuelve esencial ante el importante descenso en la cantidad de consumidores dispuestos a compartir feedback directo con las empresas (Tendencias del Consumidor 2024, Qualtrics).

Sin embargo, la implementación de estrategias de personalización conlleva un aumento del 15% en la retención de clientes leales según este mismo estudio.

Evolución Voz del cliente

En esta línea, hay transformación radical en los programas de voz del cliente, que implica un mayor análisis de las experiencias, gestionando el feedback no estructurado y la orquestación del recorrido del cliente para personalizar las interacciones y mejorar la experiencia del cliente.



Gestión del Ecosistema de la Experiencia

Hay una necesidad de cambio en el enfoque de la gestión de la experiencia del cliente hacia un concepto más integral.

Esto implica una integración más profunda de procesos, sistemas y datos para ofrecer una experiencia coherente y sin fisuras a lo largo del recorrido del cliente.



Personalización de experiencia

s: La personalización seguirá siendo clave en 2024 para brindar experiencias únicas a los clientes. menciona que "las organizaciones necesitan conocer las necesidades, preferencias y opiniones de sus clientes para poder brindarles las experiencias que esperan"





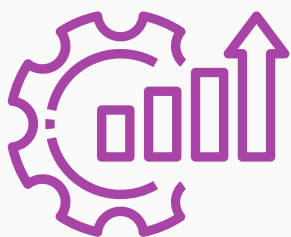
PERSONAS

Impulsando la Transformación Organizacional

Estamos ante un año clave de transformación en la relación empresa-empleado. Las organizaciones que prioricen el bienestar, la capacitación continua y la adaptación a las nuevas realidades laborales estarán mejor posicionadas para atraer, retener y potenciar a su talento humano,

PERSONAS

+ 20%



Aumento de la Satisfacción del cliente en empresas que invierten en capacitación continua.

Talento y experiencia de clientes

La inversión en capacitación continua de los empleados es crucial. Las empresas que invierten en este aspecto experimentan un aumento del 20% en la satisfacción del cliente (Qualtrics XM Institute).

Aunque la inteligencia artificial avanza, el talento humano sigue siendo esencial para resolver problemas complejos).

Inteligencia Artificial y gestión

La adopción de tecnologías como la inteligencia artificial generativa, promete aumentar las capacidades de quienes gestionan el servicio al cliente.

Según un estudio de Qualtrics, alrededor del 50% de los colaboradores desea que las herramientas impulsadas por la Inteligencia Artificial les permita mejorar su productividad y decidir qué tareas delegar en máquinas para poder centrarse en el trabajo que les resulta más motivador. Esto demuestra que ven a la IA como una aliada para potenciar sus capacidades, en lugar de reemplazarlas.



Experiencia del empleado

La experiencia del colaborador es un factor clave en la gestión de experiencias. Las empresas están rediseñando estrategias para mejorar el bienestar y la satisfacción de sus empleados (Qualtrics).

Además, el bienestar y la flexibilidad laboral emergen como prioridades clave. Según el informe "State of the Global Workplace: 2023 Report" de Gallup, los empleados muestran un incremento en la preferencia por el trabajo remoto y horarios flexibles.



PERSONAS

Relaciones significativas



Hay una tendencia en la resignificación de las relaciones entre líderes y equipos, que busca orientar las relaciones hacia la aplicación de políticas y procesos que faciliten el trabajo, poniendo el foco en los resultados y no en las horas dedicadas. La escucha activa de los colaboradores se vuelve fundamental.

Los colaboradores hoy esperan que sus líderes los escuchen y estén dispuestos a compartir todos los canales de comunicación, considerando su opinión. Además, esperan acciones claras por parte de sus líderes, que las comuniquen y que impulsen cambios en beneficio de la organización y, principalmente, de las personas.

Desafíos en roles de atención al cliente

Los colaboradores de atención al cliente están más descontentos, reciben menos apoyo y tienen menos confianza en la empresa: Esto sugiere que las organizaciones deben prestar especial atención a la experiencia de los colaboradores en roles de atención al cliente, ya que pueden impactar directamente en la calidad del servicio ofrecido.



Centrarse en el Propósito

Alinear las experiencias de los clientes y empleados con un propósito más profundo puede generar una conexión emocional más auténtica y significativa. Identificar y comunicar claramente el propósito de la organización puede ayudar a construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes.

Sin Luna de Miel

Ya no existe la etapa de luna de miel con el nuevo trabajo: Los colaboradores no experimentan ya una fase inicial de entusiasmo, lo que puede tener implicaciones en la retención del talento y la satisfacción laboral a largo plazo (Qualtrics).

Es crucial que las organizaciones comprendan las razones detrás de esta falta de entusiasmo y tomen medidas para mejorar la experiencia de los nuevos colaboradores





ORGANIZACIONES

Adaptación y Evolución Constante

Bajo la lupa de la transformación organizacional, las empresas están redefiniendo sus estructuras, liderazgos y estrategias para adaptarse a entornos cambiantes. Desde la incorporación de ingeniería rápida hasta la promoción de la agilidad y la innovación, para enfrentar los desafíos del mañana.

ORGANIZACIONES



Agilidad Organizacional y Liderazgo Ágil

La agilidad organizacional se posiciona como una habilidad crítica para adaptarse a entornos cambiantes, según el 94% de las organizaciones (Gallup, Inc). Además, se espera un enfoque en el liderazgo ágil y el empoderamiento de los empleados, considerado esencial para el 87% de los líderes empresariales (McKinsey).

Innovación y Adaptabilidad

La capacidad de innovación y adaptabilidad se vuelve crucial para la supervivencia empresarial en el 2024, con el 69% de los líderes empresariales planeando aumentar sus inversiones en innovación (PwC). Las organizaciones que pueden anticipar y responder eficazmente a los cambios del mercado serán las más exitosas en este nuevo panorama empresarial.

Enfoque en conexiones genuinas

La transformación organizacional en 2024 se centrará en generar conexiones genuinas y humanas con los clientes. destaca que "las organizaciones no deberían perder de vista lo más importante para su éxito: generar conexiones genuinas y humanas con sus clientes". Se estima que las empresas que priorizan las conexiones genuinas experimentan un aumento del 25% en la fidelidad del cliente y un 30% en la recomendación de la marca.



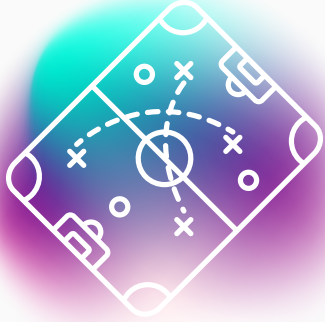
Cultura Organizacional Centrada en la Experiencia

La gestión del ecosistema de la experiencia y el cambio hacia una cultura organizacional centrada en la experiencia reflejan una nueva orientación hacia la integración y la coherencia en todas las interacciones con clientes y empleados.

Romper los silos organizativos y fomentar una visión holística de la experiencia del cliente y del empleado se vuelve imprescindible en este contexto.

ORGANIZACIONES

Nuevas estrategias de negocio y talento



Se destaca la importancia de que los líderes desarrollen estrategias explícitas de negocio y talento para navegar las tendencias emergentes. Según el estudio de Gartner, esto dará a las organizaciones una ventaja competitiva en los resultados del talento y en el logro de objetivos estratégicos.

Al alinear la estrategia de negocio con las necesidades del talento, las organizaciones pueden impulsar la innovación y el crecimiento sostenible.

Adopción de datos cualitativos y cuantitativo

En 2024, las organizaciones deben modernizar sus programas de gestión de la experiencia del cliente con una combinación de datos cualitativos y cuantitativos..

Ante el desenso en el porcentaje de clientes dispuesto a compartir su feedback de manera directa, se plantea la necesidad de incorporar una variedad de fuentes de datos para obtener una visión completa de la experiencia del cliente.



Ingeniería y nuevas habilidades



Las organizaciones se centrarán en la adopción de tecnologías avanzadas para mejorar la experiencia del cliente y del empleado. En este sentido, se proyecta que aproximadamente el 80% de las empresas adoptarán talento interno de ingeniería rápida para acelerar la entrega de valor, lo que impulsará la transformación organizacional (Forrester Research, Inc).

Esta tendencia destaca la necesidad de desarrollar capacidades internas para abordar las demandas personalizadas en un mundo empresarial cada vez más orientado hacia la tecnología.



Explorando las Tendencias del 2024:

Claves para la Transformación Organizacional

El año 2024 se vislumbra como un período de transformación radical en la gestión organizacional, donde las empresas se ven ante la necesidad de adaptarse a un entorno empresarial dinámico y exigente. A través de un análisis exhaustivo de tendencias y desarrollos clave, podemos vislumbrar un panorama lleno de oportunidades y desafíos, como así también identificar elementos cruciales que marcarán el rumbo de las organizaciones en los próximos años y en la forma en que las empresas se relacionan con sus clientes y empleados.

Enfoque en la Experiencia del Cliente

La personalización y la relevancia se plantean como los pilares fundamentales para ofrecer experiencias memorables a los clientes. La inteligencia artificial generativa permitirá una mayor automatización y personalización en las interacciones, como chatbots que pueden responder preguntas en tiempo real o recomendaciones de productos basadas en el historial de compras del cliente. La omnicanalidad y la conexión emocional desde un propósito más profundo serán claves para gestionar experiencias que generen lealtad y confianza.



Importancia de los Empleados

La flexibilidad laboral, el bienestar integral y el desarrollo profesional continuo emergen como prioridades esenciales para las organizaciones. Se observa un cambio hacia la valoración de las habilidades blandas y el enfoque en el bienestar y la salud mental en el trabajo. Reconocer la experiencia del empleado como un factor crítico para mejorar la experiencia del cliente se vuelve imperativo en un entorno competitivo.

Transformación Organizacional

La agilidad organizacional, el liderazgo ágil y la innovación se posicionan como elementos fundamentales para adaptarse a entornos cambiantes. La unificación del ecosistema de la experiencia y la cultura organizacional centrada en la experiencia son tendencias en alza. Adoptar modelos ágiles y flexibles permitirá a las empresas responder rápidamente a los cambios del mercado y las necesidades de los clientes.

Aprovechar las tendencias para la transformación

Estas tendencias plantean un enfoque estratégico en la innovación, la adaptabilidad y la conexión emocional con clientes y empleados. Algunas claves para aprovechar las tendencias y optimizar las interacciones son:



- **Personalización avanzada:**

No solo implica adaptar las experiencias a las necesidades de los clientes, sino también a las de los empleados. Esto se puede lograr mediante el uso de datos y análisis para comprender mejor las preferencias de cada individuo y ofrecer soluciones personalizadas.

- **Conexión emocional y propósito:**

Fortalecer los lazos de confianza y compromiso a través de un propósito más profundo. Ya no se trata de simplemente ofrecer productos o servicios; sino de establecer vínculos significativos con clientes, empleados y la comunidad en general.

- **Desarrollo profesional continuo:**

Mejorar la satisfacción y el desempeño de empleados con oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Garantizar que los empleados estén actualizados en habilidades clave y utilizar la tecnología de forma complementaria al talento humano. Priorizar el desarrollo profesional continuo de los empleados, ofreciendo oportunidades de aprendizaje y crecimiento, no solo mejora la satisfacción, sino que también potencia el desempeño y compromiso, contribuyendo positivamente a la experiencia del cliente.

- **Escucha activa y feedback:**

Implementar mecanismos de escucha activa del feedback tanto de clientes como de empleados permite obtener información valiosa para identificar áreas de mejora y oportunidades de innovación.

- **Automatización eficiente:**

Integrar tecnologías avanzadas como la inteligencia artificial para mejorar la eficiencia en la atención al cliente y la gestión de recursos humanos, liberando tiempo para actividades más estratégicas y de mayor valor.

Conclusiones

El 2024 presenta un panorama desafiante y emocionante para las empresas.

Aquellas que puedan abrazar la transformación, enfocarse en la experiencia del cliente y del empleado, e invertir en innovación estarán mejor posicionadas para liderar el cambio y prosperar. La gestión del cambio será un proceso fundamental para facilitar la transformación organizacional y asegurar que los empleados se adapten al nuevo entorno.

Sin embargo, la transformación no es un proceso fácil. Requiere un compromiso firme por parte del liderazgo, una cultura organizacional abierta al cambio y una disposición a invertir en nuevas tecnologías y capacitación. Ante esto hay dos grandes desafíos:

1. Promover la Agilidad Organizacional

- Adoptar una mentalidad y estructura ágil que permita responder rápidamente a los cambios del mercado y las demandas de los clientes.
- Implementar prácticas ágiles requiere un cambio cultural significativo y la superación de resistencias internas.
- La agilidad organizacional no solo implica la capacidad de adaptarse a lo desconocido, sino también la habilidad de anticipar y responder proactivamente a las tendencias y oportunidades emergentes.

1. Gestión del Cambio:

- La transformación organizacional requiere una gestión del cambio efectiva para garantizar la adopción y el éxito de nuevas prácticas y procesos.

Las empresas que se centren en la experiencia del cliente y del empleado estarán mejor preparadas para el éxito. La personalización, la conexión emocional y el desarrollo profesional continuo serán claves para crear relaciones duraderas y fomentar la lealtad.

En resumen, será un año crucial para las empresas. Aquellas que se adapten a las nuevas tendencias y las aprovechen estratégicamente estarán mejor posicionadas para prosperar. La transformación organizacional será un proceso fundamental para asegurar la supervivencia y el éxito en un entorno empresarial en constante cambio.

El futuro de las organizaciones pertenece a aquellas que estén dispuestas a abrazar el cambio y construir un futuro más próspero y conectado para todos.

Fuentes

- Tendencias de la experiencia del colaborador, Qualtrics XM institute. 2023.
Relevamiento de 37. 000 colaboradores de todo el mundo
- Predictions 2024, Forrester Research, Inc. 2023
- State of the Global Workplace 2023 Report. The voice of the world´s employees. Gallup, Inc. 2023
122,416 empleados encuestados
- Reporte de tendencias del consumidor, Qualtrics XM institute. 2023.
28.400 consumidores en 26 países.

blecx

People*for*People