

# Customer Experience



# Actividad

¿Qué significa ser extraordinario?

Enlista en el PDF o en una hoja de papel qué tendrías que hacer para que un cliente califique trabajar contigo como una experiencia extraordinaria.

**¡Vamos a breakout rooms para hacer una compilación de puntos en equipo!**



**¿QUÉ SIGNIFICA SER  
EXTRAORDINARIO?**

# Superar expectativas



# Involucrarse emocionalmente



**Sorprender constantemente**



# Actividad

## Beneficios de ser extraordinario

Enlista en tres columnas los beneficios de ser extraordinario:

- Para tus clientes
- En tu vida personal
- Para Skandia

Complementa escribiendo ¿qué sientes que te detiene de ser (aún más) extraordinario?

**Compartamos y  
aprendamos en  
conjunto**

A composite image of a mountain landscape. The left side shows a rugged mountain range with snow-dusted peaks and a calm lake reflecting the scene. The right side is a close-up of a dense evergreen forest with a mountain peak in the background. The entire image has a color gradient from blue on the left to green on the right. The text "When customers feel loved, they tell others about it." is overlaid in white, italicized font on the right side.

*When customers  
feel loved, they tell  
others about it.*

*They become assets  
who come back for  
more, and refer  
their friends.*

*These customers  
will gladly pay for  
your innovations, if  
they feel loved.*



# The EXTRA mile



**¿Qué hay al final de  
ese extra mile?**



# Pequeñas acciones **GRAN DIFERENCIA**



**Las cosas más simples**

# Pequeñas acciones **GRAN DIFERENCIA**

**El extra**



Pequeñas acciones  
**GRAN DIFERENCIA**

**Responsabilidad**



Pequeñas acciones  
**GRAN DIFERENCIA**

**Las cosas más simples**

# Pequeñas acciones **GRAN DIFERENCIA**

**Recordar**

# Pequeñas acciones **GRAN DIFERENCIA**

**Toma el control**

# GRACIAS

Por favor evalúa la sesión y si gustas puedes dejar comentarios en este link:

<https://forms.gle/dcaqzKrTJ8ANxWgFA>