

SOW

Conocé los pasos
para **diseñar**
una *experiencia de cliente*
con ***impacto***



Un paso a paso para pensar tu negocio desde el cliente, alinear equipos, diseñar experiencias coherentes y sostenibles, y comunicar con claridad en cada etapa del proceso.

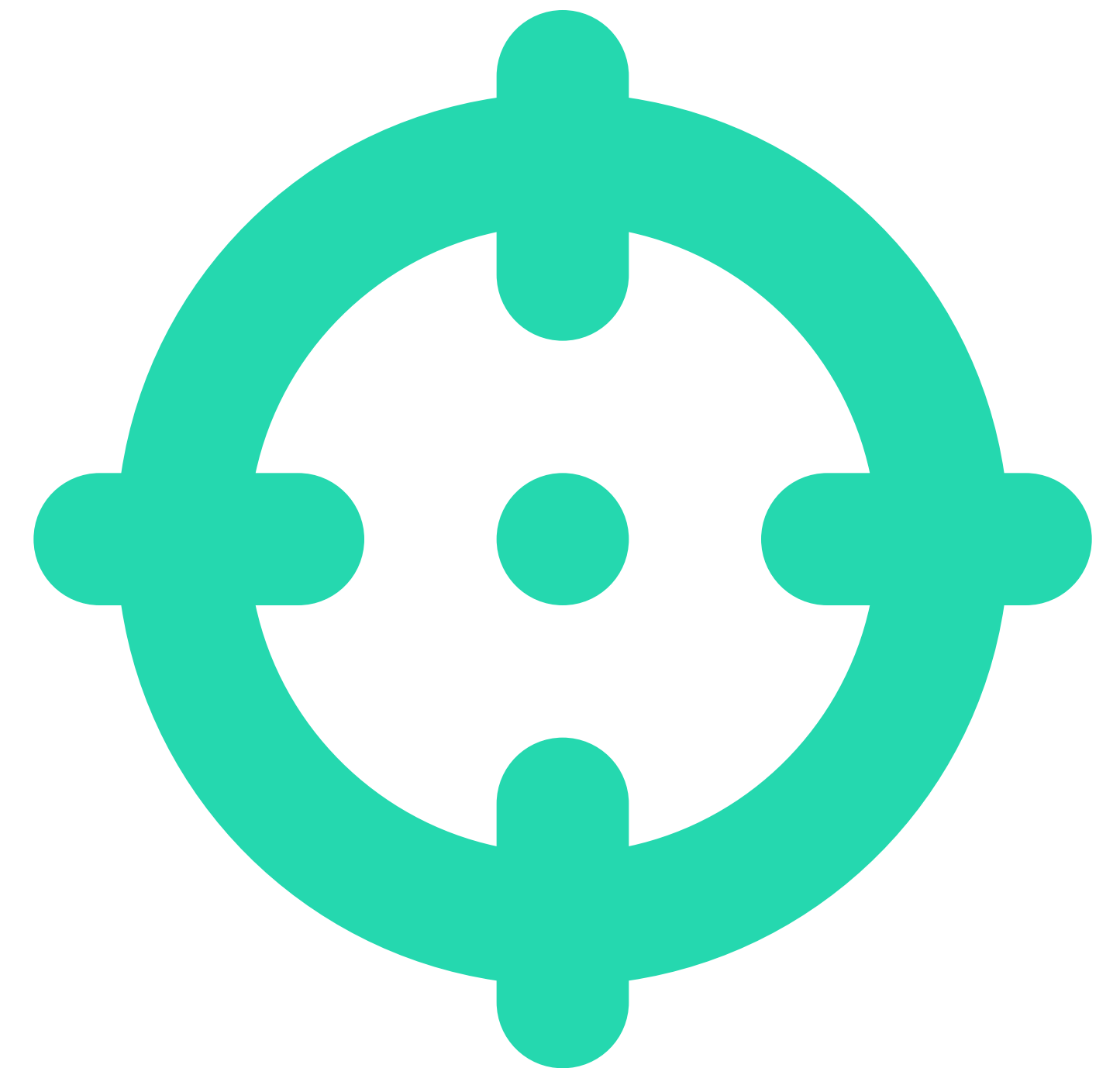
¿Por qué poner al cliente en el centro?

Hablar de *negocios centrados en el cliente* no es una moda ni una tendencia pasajera. Es una forma más estratégica, humana y sostenible de gestionar.

En contextos cada vez más cambiantes, entender qué necesitan las personas, cómo toman decisiones y qué valoran realmente, puede marcar la diferencia entre *crecer* o *quedarse atrás*. Pero eso no sucede con frases lindas: requiere mirar el negocio desde otra perspectiva, ajustar procesos, medir con intención, escuchar activamente y, sobre todo, trabajar con equipos alineados y comprometidos.

Desde **SOW**, creemos que cada organización puede avanzar hacia una experiencia más coherente y relevante para sus clientes. Por eso diseñamos este paso a paso: una guía clara y práctica para empezar o seguir evolucionando hacia un modelo de negocio más *cliente-céntrico*.

No importa en qué etapa estés. Este material puede ayudarte a ordenar ideas, detectar oportunidades y tomar mejores decisiones, con foco en lo que hoy mueve la aguja: *las personas*.



El paso a paso para tener un negocio *centrado en el cliente*

Transformar un negocio para poner al cliente en el centro no es algo que se logra de un día para el otro. Pero sí hay un camino claro que podés seguir para empezar, ajustar y evolucionar. Este paso a paso te va a ayudar a mirar tu negocio desde otra perspectiva y encontrar oportunidades concretas para mejorar la experiencia de quienes te eligen.

01

Estrategia: definir hacia dónde vamos

- ¿Cuáles son los objetivos de tu negocio hoy?
- ¿Y cuál es la visión a futuro?
- ¿A quién querés llegar y cómo querés que te perciban?
- ¿Qué oportunidades hay en el mercado que podrías aprovechar mejor?

Tener claridad estratégica es el primer paso para alinear toda la organización hacia una experiencia de cliente consistente y valiosa.

02

Procesos: cómo hacés lo que hacés

- Relevar los procesos actuales y entender quién se encarga de qué.
- Identificar las herramientas que se usan en cada etapa.
- Detectar puntos de fricción y pensar mejoras posibles, incluso con lo que ya tenés.

Los procesos deben estar al servicio del cliente, no al revés. A veces, pequeños ajustes hacen una gran diferencia.

03

Medición: lo que no se mide, no se puede mejorar

- Definir métricas que estén alineadas con tus objetivos de negocio y experiencia.
- Sistematizar la información interna y externa para construir indicadores claros.
- Asignar responsables que hagan seguimiento y permitan tomar decisiones a tiempo.

Medir te permite saber qué está funcionando, qué no y por qué.

04

Feedback:

escuchar, aprender y actuar

- Analizar los datos que vas recolectando y cruzarlos con la voz de tus clientes.
- Definir planes de acción concretos a partir de los resultados.

El feedback es una oportunidad para mejorar, no una crítica. Escuchar con apertura es clave para crecer.

05

Cultura:

que todo el negocio se alinee

- Impulsá tu negocio, ya sea un emprendimiento, una pyme o una gran empresa, para que integre una cultura centrada en el cliente, apoyando a líderes y equipos en la transformación de hábitos.

La cultura centrada en el cliente se construye día a día.

06

Comunicación:

comunicar con coherencia

- Hacer que la comunicación del negocio refleje su identidad y conecte con su audiencia. Diseñar estrategias claras que refuercen la experiencia centrada en el cliente.

La comunicación da a conocer, conecta con el cliente y potencia el crecimiento.

La transformación comienza **desde adentro**. Cuando los equipos están alineados, se sienten escuchados, valorados y entienden el negocio, pueden ofrecer experiencias coherentes y genuinas. Las personas que están en contacto con los clientes son la cara visible de la organización, y necesitan *herramientas*, *motivación* y *claridad* para representarla con confianza y empatía.

La Experiencia de Cliente no es un eslogan ni una moda pasajera.

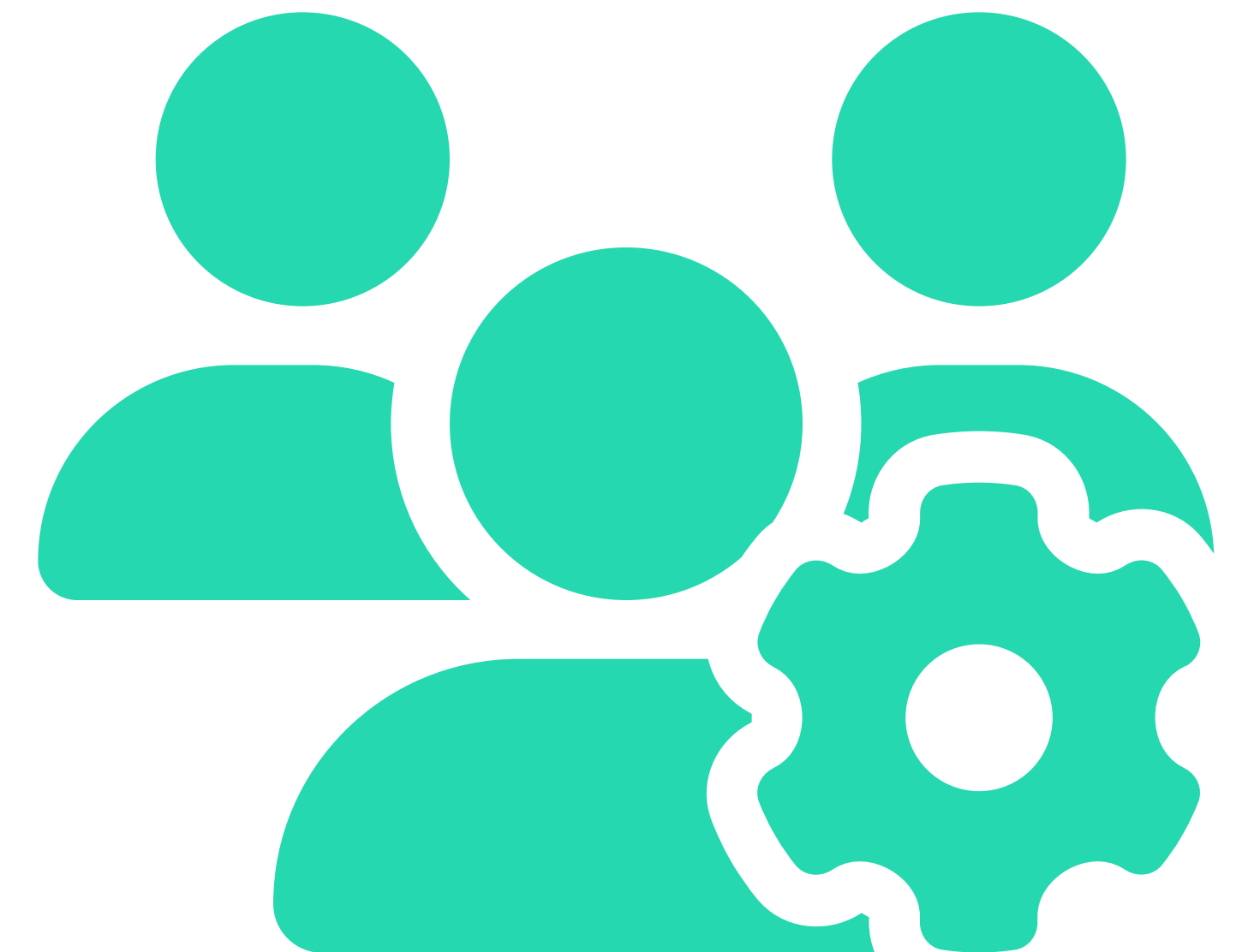
Es una práctica que busca entender qué valoran las personas, qué necesitan y cómo podemos ofrecerles algo más *coherente*, *humano* y *sostenido en el tiempo*.

¿Cuán **cliente-céntrico** es tu negocio?

¿Necesitás ayuda para transformarlo desde adentro hacia afuera?

En SOW acompañamos a empresas, pymes y emprendimientos que quieren crear experiencias más humanas, coherentes y sostenibles. Trabajamos en conjunto con vos para integrar la escucha activa, la cultura del negocio y el rediseño del recorrido del cliente, ya sea en espacios físicos, digitales o en ambos. Además, ayudamos a transformar tu presencia digital con estrategias creativas que fortalecen tu marca y conectan de verdad con tu audiencia.

Siempre lo hacemos en cocreación con los equipos y los decisores estratégicos, adaptándonos al nivel de madurez, recursos y tiempos de cada negocio. No hay una única fórmula: cada proyecto necesita un enfoque propio.



Brindamos herramientas para tomar decisiones estratégicas e implementarlas con foco en el cliente y en los objetivos del negocio.

Contactanos para agendar una primera conversación sin costo, donde podamos escucharte y entender juntos por dónde empezar:

consultas@sowoficial.com

Nos encantaría acompañarte en este camino.

