

CUSTOMER EXPERIENCE:

El arma competitiva que nadie está viendo

Paulina Levy

Especialista en Customer Experience | Fundadora de Berilo - Brunch & Coffee



DURANTE AÑOS PENSÉ QUE
ENTENDÍA EL
CUSTOMER EXPERIENCE...

HASTA QUE EMPRENDÍ

Pasé de analizar la experiencia a vivir cada consecuencia de ella.

MIENTRAS MÁS CRECEN LAS EMPRESAS, MÁS FACIL ES ALEJARSE DEL CLIENTE

En un negocio pequeño no puedes esconderte detrás de la métrica: **ves la cara.**

La experiencia no vive en las métricas. Las métricas solamente nos cuentan una parte de lo que pasó.



LO QUE EL EMPRENDEDIMIENTO ME RECORDO SOBRE CX



1

ESCUCHAR

Cercanía

Escuchar no es
recopilar
información.
Es mantenerse
cerca de la realidad
del cliente.

Reseñas

Detalles del pedido

 Omar A
7 pedidos

★★★★★

Berilo Brunch & Coffee

Hora del pedido: 31/8/2026 • Fecha de revisión: 31/8/2026 • Total: \$311.85

 Berilo Brunch & Coffee
Tu respuesta

¡Muchas gracias, Omar! Nos hace muy felices saber que sigues eligiendo Berilo y que ya nos has acompañado en varios pedidos. Gracias por tu confianza y por tus 5 estrellas. ¡Esperamos seguir consintiéndote en muchos desayunos más!

hace 20 días

Los mensajes enviados con el Administrador de Uber Eats están sujetos al [Aviso de privacidad de Uber](#) y a las [Guías comunitarias de Uber](#).

LO QUE EL EMPRENIMIENTO ME RECORDO SOBRE CX

CUMPLIR

Consistencia

**Una experiencia extraordinaria una vez
sorprende.**

**Una buena experiencia, consistentemente,
construye confianza.**

La confianza se construye cuando la promesa y
la experiencia se parecen, una y otra vez.

LO QUE EL EMPRENIMIENTO ME RECORDO SOBRE CX

RECONOCER

Personalización

Personalizar no es saber mi nombre.
Es hacerme sentir reconocido.

Eso no es una gran estrategia de fidelización. No
tiene inteligencia artificial. No tiene un algoritmo
sofisticado.

**¿Qué hacemos con lo que sabemos para que
ellos sientan que los conocemos?**

LO QUE EL EMPRENIMIENTO ME RECORDO SOBRE CX



4

RESPONDER

Recuperación

El error no
necesariamente
destruye la relación.
Lo que hacemos
después del error
puede definirla.

Reseñas

Detalles del pedido ⚠



Berilo Brunch & Coffee

No se siguieron las notas del pedido

No enviaron el pedido completo. Y además muy tardado.

Hora del pedido: 26/8/2026 • Fecha de revisión: 27/8/2026 •
Total: \$519.75



Berilo Brunch & Coffee

Tu respuesta

Hola, Nallely. Lamentamos mucho lo ocurrido con tu pedido. Revisamos el detalle y efectivamente cometimos un error al preparar la cantidad solicitada. Te ofrecemos una disculpa sincera, ya que sabemos lo frustrante que es recibir un pedido incompleto. Ya reforzamos con nuestro equipo la revisión de cada pedido antes de entregarlo para evitar que algo así vuelva a suceder. Te enviamos un cupón y esperamos que puedas darnos otra oportunidad para brindarte la experiencia que realmente queremos ofrecerte en Berilo.



Disfruta de un descuento de \$120 en tu próximo pedido

¿Qué puede aprender
una empresa pequeña
de una grande?

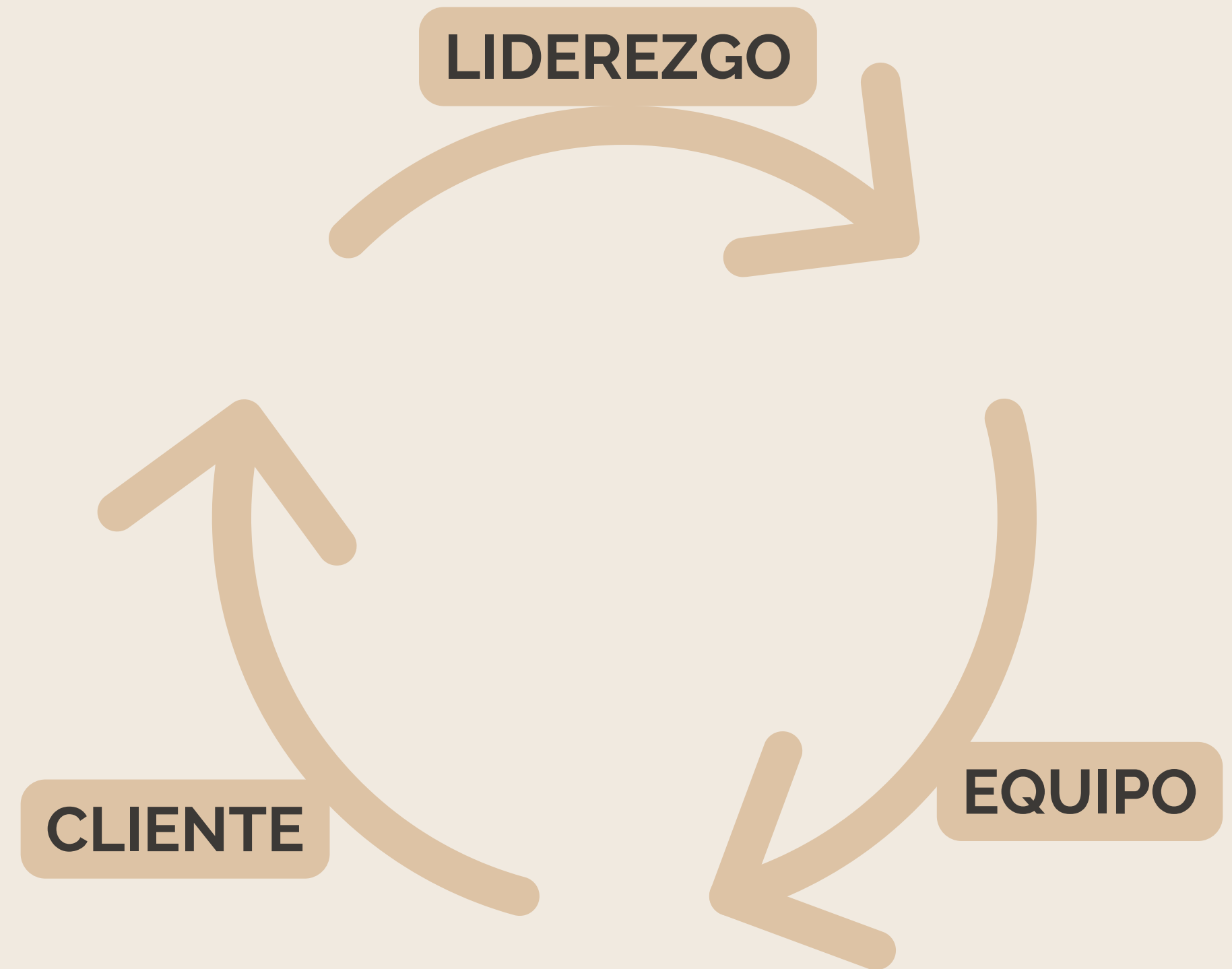
VS

¿Qué tendría que
conservar una empresa
grande de cuando
todavía era pequeña?

- ✓ Cercanía.
- ✓ Agilidad.
- ✓ Capacidad de escuchar.
- ✓ Autonomía para resolver.
- ✓ Conocimiento del cliente.
- ✓ Humanidad.

LA EXPERIENCIA SE CONTAGIA

Es muy difícil pedirle a alguien que haga sentir importante a un cliente cuando esa persona no se siente importante dentro de la organización.



2030 TECNOLOGÍA VS. HUMANIDAD

MÁS TECNOLÓGICO

IA
Automatización
Datos
Predicción

MÁS HUMANO

Criterio
Empatía
Confianza
Sentido común

La tecnología definirá la velocidad. La humanidad definirá el valor.

EN 2030, EL CX SERÁ MÁS
TECNOLOGICO QUE NUNCA, PERO
SU VERDADERO DIFERENCIADOR
SEGUIRÁ SIENDO HUMANO.

Podemos automatizar procesos, analizar millones de datos y anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes...
pero las experiencias que recordamos son aquellas que nos hicieron sentir algo.
EL ARMA COMPETITIVA SIGUE SIENDO HUMANA.

¡GRACIAS!

Paulina Levy

Especialista en Customer Experience | Fundadora de Berilo - Brunch & Coffee

