



Cuestionario Experiencia Cliente. Claves para entender el nuevo Cliente Digital

1. El customer journey es el viaje del cliente.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

2. El/la consumidor/a digital es:
 - a) Hiperinformado
 - b) Impaciente
 - c) Indeciso y exigente
 - d) Todas son correctas

3. El modelo circular del cliente es el que sitúa a este en el centro:
 - a) Verdadero
 - b) Falso

4. El ciclo basado en el cliente, también no ayuda a reducir o eliminar las interferencias y los problemas de transferencias entre equipos.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

5. Las etapas del modelo circular son:
 - a) Consideración inicial y evaluación
 - b) Evaluación activa y compra
 - c) Compra y experiencia posterior
 - d) Consideración inicial, evaluación activa, compra y experiencia posterior

6. Empoderar consiste en dar o conceder poder para mejorar una situación.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

La transformación digital que necesita tu negocio



7. Crear una estrategia de marca (branding) NO es necesario para atraer al consumidor/a.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

8. Todas las generaciones utilizan Instagram, por lo que es por ahí donde únicamente tienes que centrarte.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

9. Los puntos de fricción son:
 - a) Atracción
 - b) Interacción
 - c) Deleite
 - d) Todas correctas

10. Un cliente insatisfecho criticará tu marca más de lo que un cliente satisfecho la recomendaría.
 - a) Verdadero
 - b) Falso

La transformación digital que necesita tu negocio



RESPUESTAS:

1. A
2. D
3. A
4. B
5. D
6. A
7. B
8. B
9. D
10. A