



# SINTEC

CONSULTING

## Webinar: Sintec + SAP: B2B en la Economía de la Experiencia

Confianza, empatía y experiencias consistentes, la clave para los proveedores B2B.

En la sesión que se realizó el 28 de abril, Erasmo Hernández, Director de Estrategia de Tecnología de Sintec, y Juan de Dios Campos, Director Comercial de SAP Customer

Experience, presentaron una solución a las empresas B2B que buscan ofrecer una experiencia del cliente convincente y consistente en todos los puntos de contacto: desde las ventas, el marketing, las compras y el servicio al cliente.

Para Erasmo, “Hablar de una experiencia B2B va más allá de una empresa ofreciendo a otra un producto, un bien o servicio; son personas interactuando que tienen una serie de expectativas que se crean a partir de otros canales. Esa percepción de consumidor se traslada a la forma en que valoran la experiencia de compra o la forma en que se dirige una transacción”.

Durante la sesión, los ponentes explicaron cómo las industrias que van al consumidor (B2C) han generado un cambio de paradigmas cuando se trata de crear o mejorar la experiencia de los clientes, sobre todo con la multicanalidad, lo que ha llevado a las empresas B2B a considerar la gestión de la experiencia como una prioridad estratégica.

De acuerdo con Juan, “La empatía se ha convertido en un recurso fundamental en un momento como el que vivimos, ser claros con la entrega de valor y ser precisos con el tiempo de entrega, los plazos que incluye el servicio y todos los factores que intervienen dentro del proceso de venta o prestación, marcan la pauta en qué valora el comprador al momento de elegir dónde comprar”.

Además, profundizaron en los retos de transformar la organización hacia una visión cliente-céntrica, una estrategia que permitirá fidelizar y satisfacer a los usuarios, reducir la tasa de abandono, incrementar los referidos, las ventas y, con ello, la rentabilidad del negocio.

Al respecto, Erasmo habló sobre la transformación de una estrategia business to business a un modelo business to people: “El tiempo es un recurso esencial para el cliente, pues está acostumbrado a la inmediatez, respuestas instantáneas, actualizaciones del estatus de una compra en tiempo real, entregas el mismo día o en horas, ser capaces de mejorar la forma en que se gestiona la experiencia se ha convertido en un factor decisivo para que las empresas tomen ventaja frente a sus competidores”.

**A TRAVÉS DE DIFERENTES PREGUNTAS, DETECTARON QUE FACTORES COMO LA VELOCIDAD Y LA EFICIENCIA SON PRIORIDADES RECURRENTE SOBRE EL PROCESO DE COMPRA B2B.**

Al finalizar la sesión, Francisco del Valle, Plataformas SAP Customer Experience, ofreció una demostración sobre la aplicación de la plataforma en una situación cotidiana que pueden atender las empresas con las soluciones de SAP.

**75% DE LOS COMPRADORES DECLARA QUE LA EXPERIENCIA DE COMPRA ES UNO DE LOS 3 FACTORES QUE MÁS INFLUYEN EN LA SELECCIÓN DE UN PROVEEDOR**

**A través de estos espacios, Sintec Consulting reitera su compromiso por compartir y apoyar a otras empresas a crecer y hacer frente a los desafíos que enfrentan. Te invitamos a mantenerte atento a los próximos webinars.**