

Salesforce publica su informe Estado del Marketing 2016

Las nuevas formas de comunicación entre personas y empresas hace que la experiencia del cliente sea más importante que nunca y está transformando a los comerciantes en verdaderos diseñadores de experiencias.

El más reciente estudio Estado del Marketing 2016 realizado por Salesforcea casi 4 mil comerciantes de todo el mundo, revela que los comerciantes se enfocan cada vez más en la satisfacción del cliente y en la participación del cliente como sus principales medidas de éxito. Asimismo, los comerciantes de alto desempeño están creando experiencias para sus clientes: el 65% afirma que han adoptado una estrategia en torno a la experiencia del cliente y el 88% menciona que es una parte crítica para lograr el éxito de su propio marketing.

El estudio muestra que casi dos terceras partes de los equipos de marketing de alto desempeño (63%) están implementando transformaciones digitales en sus empresas, en comparación con el 8% de los equipos de bajo desempeño.

Los comerciantes necesitan dar prioridad a la experiencia del cliente o correrán el peligro de quedarse atrás. Los clientes cuentan con más información, opciones y poder que nunca. Para los comerciantes, la experiencia del cliente se ha convertido en lo más importante. Y hoy, los comerciantes tienen la capacidad de crear experiencias enriquecedoras si adoptan una estrategia centrada en la experiencia del cliente en lugar de una estrategia enfocada en campañas.

El 75% de los comerciantes que utilizan las redes sociales como parte de su estrategia de marketing informan que las redes sociales generan ROI, un incremento interanual de 166%. Facebook es el canal social más eficaz, de acuerdo con los equipos de marketing de alto desempeño, seguido por Twitter, YouTube, Google+ e Instagram.

La adopción de la mercadotecnia móvil se ha elevado considerablemente, incluyendo rastreo móvil basado en ubicación (aumento de 149%), notificaciones móviles automáticas (aumento de 145%), mensajes de texto móviles (aumento de 111%) y aplicaciones móviles (aumento de 98%). Asimismo, el 77% de los comerciantes que utilizan tecnologías móviles como parte de su estrategia de marketing afirman que éstas generan ROI activamente, un incremento interanual de 147%.