

METODOLOGÍA BECO

Economía Conductual aplicada a la Experiencia de Cliente y Empleado

INTRODUCCIÓN



Juan de Rus

Director & Partner en Neovantas

NEOVANTAS
consulting

¿Qué es la Economía Conductual?

¿Con qué frecuencia recibimos un **impacto publicitario**?

10 seg.

Por lo tanto, ¿cuántos **impactos diarios** recibimos?

6.000

Pero... ¿Cuántos **mensajes retenemos**?

18

Y estamos expuestos a **cientos de decisiones diarias...**

+200

Decisiones diarias solo sobre comida

Miles

De decisiones que tomamos al día

- La **economía conductual** es el estudio de cómo los **factores psicológicos, sociales o cognitivos** afectan a las decisiones de los individuos, que a menudo **se comportan de manera diferente a los supuestos básicos de la economía clásica.**
- Entender estos **patrones de comportamiento** nos puede ayudar a **diseñar estrategias de arquitectura de decisión** que modifiquen estos comportamientos.

¿Por qué es importante para la experiencia de cliente y empleado?

Allá donde haya una **persona involucrada**, hay **cientos de decisiones y comportamientos** sobre los que se puede trabajar

... y las empresas están dirigidas por personas

Nuestros clientes son personas...

Experiencia de Cliente



Aversión a la Incertidumbre



Efecto IKEA



Principio de Reciprocidad

- Incremento de la **satisfacción**
- Simplificación de **procesos y decisiones**
- Oportunidades de **personalización**

Experiencia del Empleado



Heurístico de Disponibilidad



Sesgo de Confirmación



Sesgo del Resultado

- Mejora de la **toma de decisiones**
- Diseño de **incentivos** efectivos
- Fomento de la **salud** y el **bienestar**



“Todos pensamos que somos mucho más racionales de lo que realmente somos”

– Daniel Kahneman



Ejemplo 1

¿Por qué introducir un **Código Amigo para ganar 20€** al inicio de un proceso de onboarding digital **NO funcionó?**

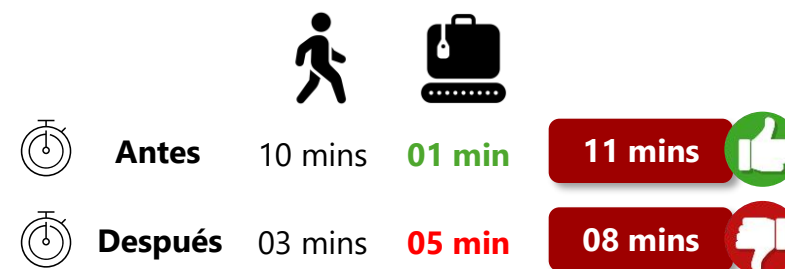
¿Tienes un código amigo?

Código amigo (opcional)

Al ser el primer paso del proceso, los usuarios que **no disponían de un Código Amigo** o que **no entendían bien lo que era**, abandonaban el proceso nada más empezar

Ejemplo 2

¿Por qué **reducir el tiempo total de espera** en un aeropuerto **INCREMENTÓ la INSATISFACCIÓN** de los pasajeros?



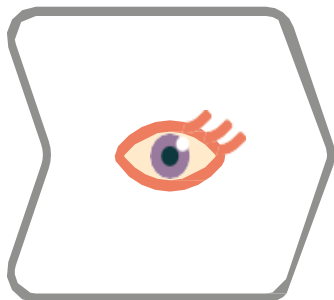
Aunque el tiempo total invertido era menor, el tiempo de espera en la cinta de equipaje era mayor, provocando un **aumento de la sensación de incertidumbre**

METODOLOGÍA BECO

Economía Conductual aplicada a la Experiencia de Cliente y Empleado

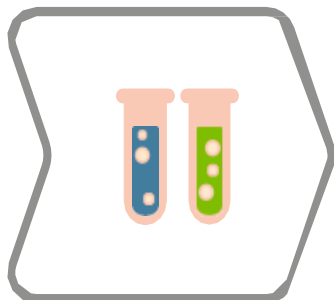
FASE 1

BÚSQUEDA



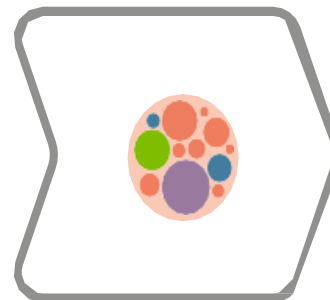
FASE 2

EXPERIMENTACIÓN
Y EVALUACIÓN



FASE 3

CONSOLIDACIÓN



FASE 4

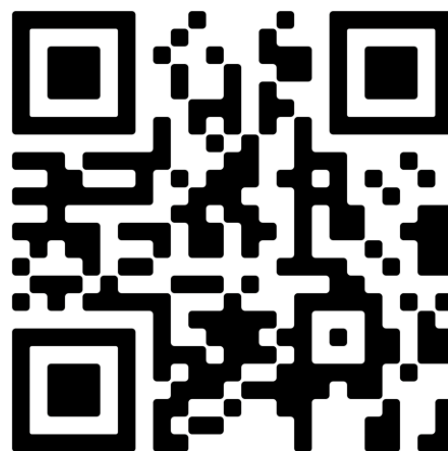
ORGANIZACIÓN



METODOLOGÍA BECO

Economía Conductual aplicada a la Experiencia de Cliente y Empleado

¡MUCHAS GRACIAS!



La metodología ya
está disponible

**¡NO TE LA
PIERDAS!**