

# 2025 Informe sobre la experiencia del cliente

## PRINCIPALES CONCLUSIONES

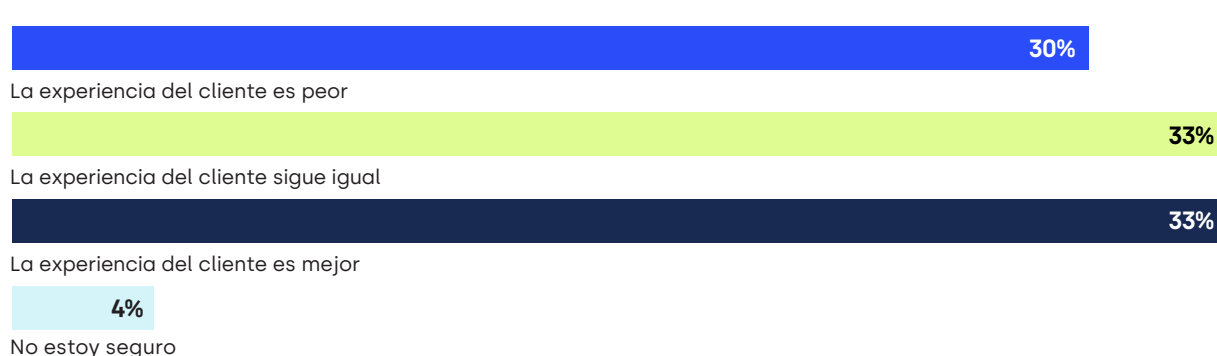
Más de 1,000 consumidores globales comparten lo que necesitas saber sobre el estado actual del servicio al cliente.

### El servicio al cliente debe hacer más.



Casi la mitad de los clientes abandonan una marca después de una mala experiencia con el servicio al cliente, y el 95 % expresa su frustración a alguien.

¿Han mejorado o empeorado tus experiencias con el servicio al cliente en el último año?



### Más respuestas



interesados en usar agentes de IA

El 72% de los clientes están interesados en usar agentes de IA para obtener respuestas más rápidas.

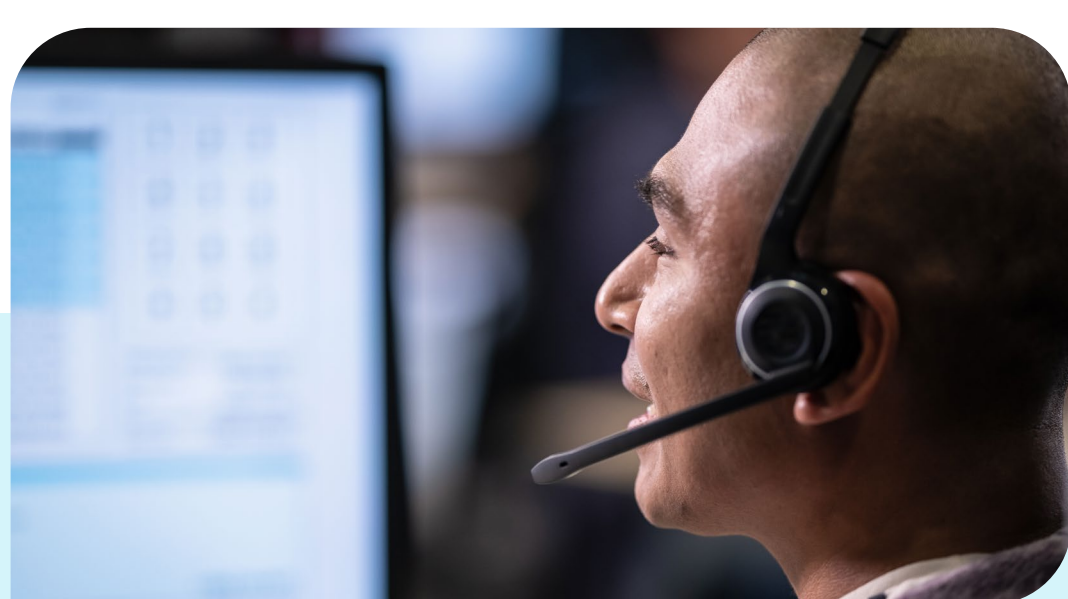
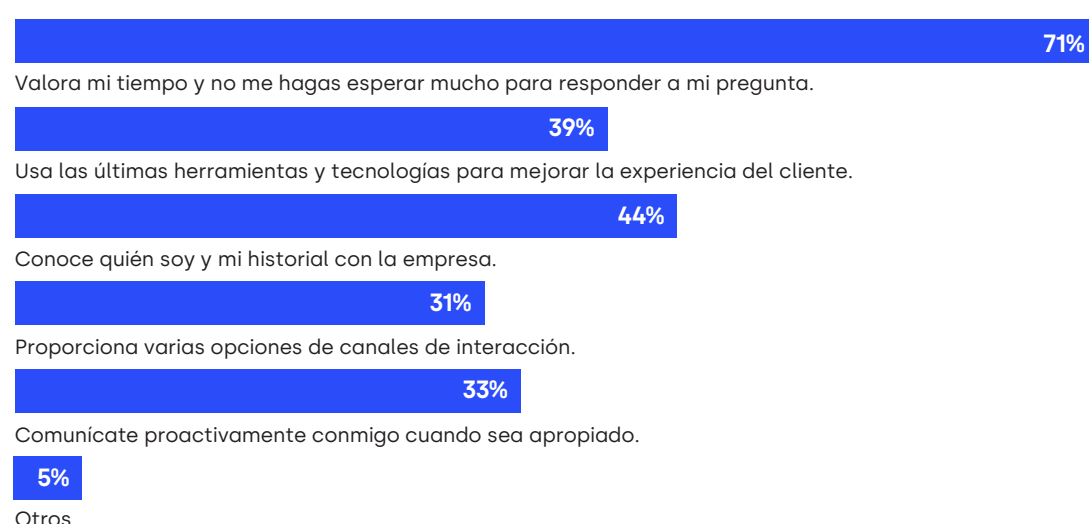


### Más rapidez.



Los clientes se sienten más valorados por las empresas que respetan su tiempo.

¿Qué te hace sentir valorado por las empresas con las que haces negocios?



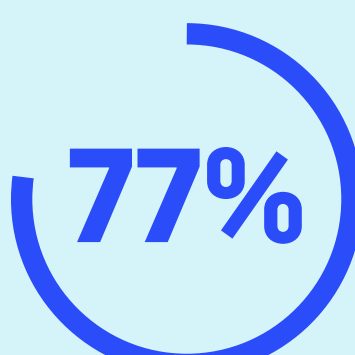
### Más compasión



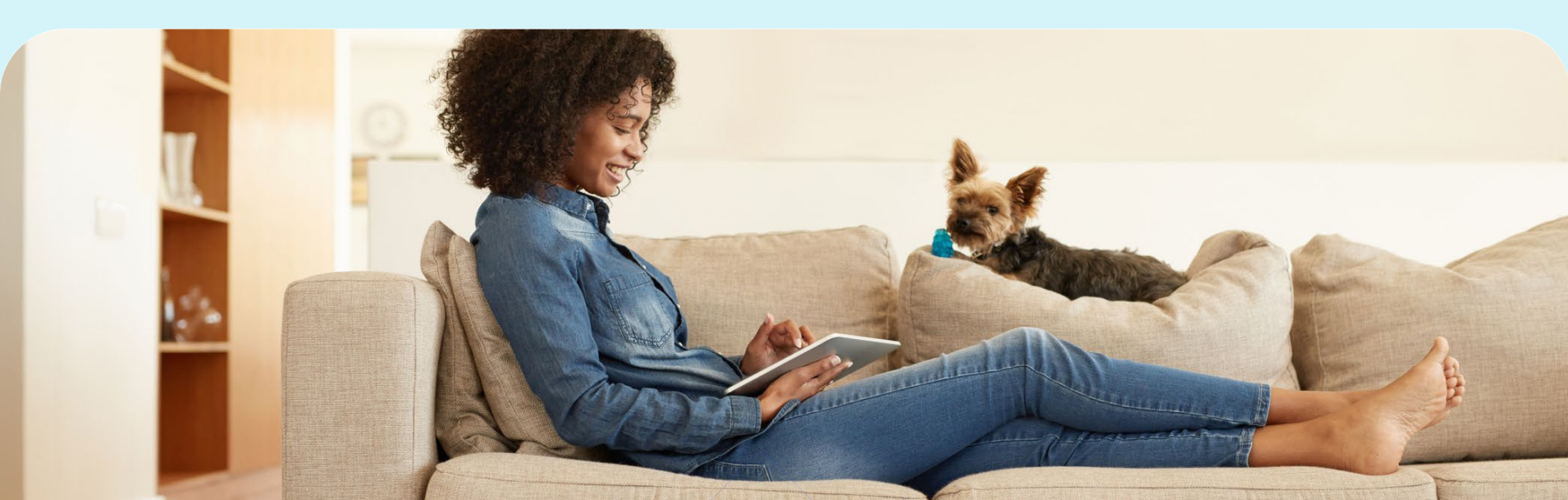
Los clientes quieren que las marcas demuestren que les importa con un soporte proactivo y empático.



Quieren empatía



Quieren soporte proactivo



### Más personal



Los clientes quieren marcas que los conozcan y demuestren que les importa.



de los clientes valoran a las marcas que entienden su historial de usuario.



de los clientes esperan que las empresas anticipen sus necesidades.



### Ofrece más. No menos.

Descarga el Informe CX 2025 →