



Rompiendo paradigmas: *millennials*, los nuevos líderes independientes

Ciudad de México, a 14 de Noviembre de 2016.— Los *millennials* cambian paradigmas. La manera en que ahora percibimos el mundo ha transformando nuestro comportamiento como individuos y usuarios. Asimismo, consumir marcas y contenido toma un giro gracias a las nuevas generaciones y las características que los identifican.

Según el [Instituto Nacional de Estadística y Geografía](#), en México, 24.2 por ciento de la población pertenece a la Generación Y. Por su parte, predicciones de la [oficina de estadísticas laborales de Estados Unidos](#), sugieren que en 2020 representarán 40 por ciento de la fuerza laboral y, para 2025, 75 por ciento.

Los también llamados *echo boomers* revolucionan el mundo profesional con perfiles ideológicos que difieren, en gran medida, con las estructuras tradicionales. El nuevo estilo de liderazgo plantea estructuras flexibles y dinámicas, como *co-working*, horarios accesibles, *home office* y, sobre todo, la implementación total de dispositivos móviles.

Sin embargo ¿qué ventajas competitivas aporta la incorporación de esta comunidad a las compañías? En primer lugar, la comunicación y, por otra parte, las experiencias. Recordemos que ellos entienden las necesidades del mercado porque lo conforman y conducen.

Estos elementos nos llevan a un área que determina la estabilidad y permanencia de los negocios: el servicio al cliente.

La generación del milenio utiliza los distintos canales para comunicarse y expresar opiniones. De este modo, el concepto de retroalimentación, para ellos, es sinónimo de éxito. ¿Qué estoy haciendo mal o necesito mejorar? Esta clase de preguntas generan confianza, unifican al equipo, lo hacen fuerte y, como resultado, las empresas se vuelven más exitosas.

La ventaja no sólo es interna. Escuchar a los consumidores —como a los empleados—, acerca más a las organizaciones con su público. Entender las necesidades de los compradores significa entender qué es lo que deben ofrecer y cómo hacerlo.

A su vez, las nuevas audiencias, conectadas todo el tiempo, esperan establecer contacto con sus marcas favoritas en tiempo real y los *millennials*, al ser nativos digitales, dominan las plataformas por las que los seguidores esperan respuesta.



Los consejos para mejorar este servicio se basan, principalmente, en asegurar al consumidor experiencias positivas. Para los *echo boomers*, estas acciones construyen su identidad y, posteriormente, impactan dentro de la cultura empresarial y en cómo atienden al público.

Regalarle a los consumidores momentos inigualables a través de las marcas les otorga cualidades únicas. El estudio realizado por [Eventbrite](#), que define el comportamiento de la Comunidad y dentro de los mercados mundiales, reveló que 69 por ciento de los *millennials*, a través de las interacciones, se sintieron más conectados con la comunidad. Acercarse a los seguidores y personalizar las relaciones, hace de los negocios un medio por el que pueden experimentar situaciones memorables.

Ten en cuenta que dicho segmento prefiere tomar un trabajo que lo haga feliz en lugar de un salario cuantioso. Si los seguidores no están felices o satisfechos, buscarán otra empresa que sí cumpla con sus expectativas.

Las similitudes entre la nuevas generaciones y los clientes son evidentes. La exigencia y la búsqueda de experiencias únicas los hacen más comunes de lo que imaginamos.

La atención *millennial* al cliente *millennial* representa, actualmente, la forma en que las compañías deben estructurar su estrategia de servicios para permanecer en la mente de los consumidores.

###

Acerca de Zendesk

Zendesk es la desarrolladora de software para una mejor relación con los clientes. Empodera a las empresas a mejorar el engagement con sus clientes y entenderlos. Con más de 87,000 clientes de pago, los productos de **Zendesk** son utilizados por organizaciones en 150 países y territorios. Con sede en San Francisco, **Zendesk** opera en los Estados Unidos de Norteamérica, Europa, Asia, Australia y Sudamérica. Para saber más, visite www.zendesk.com.mx

CONTACTO

Another Company

Violeta Salas

violeta@anothercompany.com.mx

+52 55 6392 1100 ext 2436