****

**Empresas, ¿cómo se enamora a la generación millennial? Con IA, datos y experiencias**

* *Salesforce Data Cloud, traída por Expand, ayuda a armonizar la información de los clientes más jóvenes de manera que se pueda tener un panorama general de ventas, marketing y servicio al cliente*

**Ciudad de México, 16 de octubre de 2023.-** Los millennials representan una fuerza de consumo significativa. Según estadísticas de [Research y el INEGI,](https://www.bbva.com/es/mx/los-millennials-mexicanos-en-la-pandemia-perfil-de-ingresos-y-gastos/) hay cerca de 20 millones de personas de esta franja de edad que están económicamente activas en México. Este segmento ha generado nuevas tendencias de consumo que pueden ser aprovechadas por las empresas para mejorar sus ventas, siempre y cuando se utilicen las herramientas adecuadas. A continuación te mostramos algunas para maximizar los resultados en tu empresa:

**Utiliza la inteligencia artificial:** la inteligencia artificial es una de las herramientas más útiles para poder llegar a los millennials. Recurrir a soluciones inteligentes de CRM es una excelente estrategia para llegar a cada vez más clientes jóvenes. Para eso se puede utilizar una plataforma como Salesforce Data Cloud, traída por Expand, que logra armonizar la información de los clientes de manera que se pueda tener un panorama general a través de todas las áreas: ventas, marketing, servicio al cliente y más.

Salesforce Data Cloud utiliza datos de tus consumidores para descubrir segmentos de audiencia en tiempo real gracias a la inteligencia artificial, por lo que puede ayudar a acercarte con mucha precisión a los gustos de los millennials, ya que al ser una población que proporciona mucha información sobre sus preferencias, amplía las posibilidades que tiene este *software* para analizar patrones de comportamiento que te ayudarán a tomar decisiones en tu empresa.

Además, se puede utilizar la plataforma [Einstein de Salesforce](https://www.salesforce.com/mx/products/einstein/overview/), que cuenta con la primera inteligencia artificial generativa del mundo para CRM. Esta innovación adapta cada interacción con el cliente con correos electrónicos, conversaciones y ofertas generados por IA en función de los datos en tiempo real, lo que resulta una experiencia muy estimulante para los nativos digitales.

**Comprender a tu audiencia, fundamental:** siempre se pueden generar caminos para atrapar la atención de los millennials cuando se entiende cuáles son sus preferencias, valores y comportamientos. [Según la Carla Pennano,](https://marketinglink.up.edu.pe/los-millennialls-nuevo-segmento-mercado/) vicedecana de la Carrera de Marketing de la Universidad del Pacífico, esta generación está preocupada por la tecnología, los temas sociales, el balance entre trabajo y vida personal y la importancia de las experiencias. Puedes utilizar estas temáticas para generar estrategias de marketing focalizado, así como tomar decisiones creativas en cuestiones de publicidad.

**Utiliza los datos a tu favor:** como ya mencionamos, los usuarios millennials, al ser nativos digitales, constantemente proporcionan datos sobre sus hábitos de consumo. Aprovecha lo que dicen y comunican en redes sociales y distintas plataformas para predecir qué comprarán y cómo lo harán. Esto es fundamental ya que Expand señalan que el 58% de las empresas que toman decisiones basadas en datos tienen más probabilidades de superar sus objetivos de negocio que aquellas que no lo hacen. Al usar plataformas como Salesforce Data Cloud, que conecta, unifica y armoniza datos de cualquier tipo y sistema en una única vista, tus posibilidades de aprovechar las preferencias de tu segmento mejoran exponencialmente.



**No sólo ventas productos, ofrece experiencias:** ya no sólo basta con tener un buen producto o servicio; se tienen que ofrecer experiencias, formas en las que los consumidores millennials se sientan parte de un selecto grupo de personas que han elegido formar parte de una identidad de la que pueden estar orgullosos. Para eso, invierte en un diseño atractivo, pero también en eventos y dinámicas como concursos o tendencias en redes sociales. Además, tu sitio web tiene que ser fácil de navegar, accesible y adaptarse a las necesidades de cada uno de tus clientes.



**Sé sustentable:** la generación millennial está comprometida con el cuidado del medio ambiente. Las empresas tienen que ser socialmente responsables para que los consumidores finales se sientan partícipes de que ayudan al ecosistema o a otras causas sociales que son temas de actualidad. Busca usar energía renovables, materiales reciclados o apoya a causas como el cuidado de los animales o la asistencia a grupos vulnerables.

Todos estos puntos te ayudarán a atraer a esta población joven económicamente activa. Recuerda que los gustos de las generaciones cambian constantemente, por lo que tienes que estar preparado para las nuevas tendencias. ¡No te quedes atrás! ¿Quieres saber más? <https://www.expandlatam.com/>