



La era de la experiencia: El consumidor al centro

● En un mundo donde las expectativas de los consumidores evolucionan constantemente, la experiencia de usuario se ha convertido en un factor determinante para el éxito de cualquier empresa. Hoy, los usuarios no sólo buscan productos de calidad, sino también procesos de compra ágiles, personalizados y sin fricciones. Es aquí donde la innovación en experiencia cobra protagonismo.

En Samsung, entendemos que la confianza y la satisfacción del cliente son fundamentales. Por ello, hemos lanzado un programa especial que permite a los usuarios probar nuestros productos antes de realizar el pago, denominado "Lleva y Prueba". Esta iniciativa refuerza la transparencia y el compromiso con nuestros clientes, y responde a la creciente demanda de experiencias de compra más flexibles y centradas en el usuario.

Las grandes compañías tienen la responsabilidad de liderar esta transformación, explorando nuevas formas de interacción que empoderen al consumidor y optimicen su viaje de compra. La adopción de modelos disruptivos, como las pruebas sin compromiso, fortalecen la relación con el usuario y establecen un nuevo estándar para la indus-

tria.

En un entorno cada vez más competitivo, la clave del éxito radica en comprender y anticiparse a las necesidades del consumidor. La experiencia de usuario no es un diferenciador; es el motor que impulsa la lealtad y la preferencia de marca..

Felipe Larraín, Branding Audio y Video en Samsung Chile