

Ficha de la fuente de información.	
No. 1	https://asociaciondec.org/wp-content/uploads/2025/02/DEC_Anuario-de-Tendencias-2025.pdf
Palabras claves. Experiencia de cliente, omnicanalidad, tendencias, anuario.	
Referencia APA. Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (DEC). (2025). Anuario de Tendencias 2025: Experiencia de cliente y omnicanalidad.	
RESUMEN (si la información es tomada de un artículo)	
Prontuario	
<i>Parafraseo del texto seleccionado.</i> La clave es la <i>omnicanalidad</i> . Significa que la tienda física, la app, y la web deben <i>funcionar como una sola</i> sin que el cliente note la diferencia. Esto es lo que exige el consumidor híbrido hoy.	