

Reporte de Lectura

Tema:	Omnicanalidad y tendencias de la experiencia del cliente.
-------	---

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
<p><i>Parafraseo del texto seleccionado.</i></p> <p>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.</p>