

ATENCIÓN

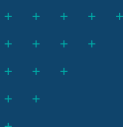
¿Cómo aumentar la satisfacción del cliente y las ventas?

Historias de éxito en el sector Retail

Dos grandes cadenas departamentales mejoraron los índices de satisfacción de sus clientes y la fidelización hacia su marca, al cambiar sus estrategias de negocio y brindar experiencias personalizadas a sus usuarios por los canales que más les gustan.

¡Descubre la ruta del éxito!





Estado actual del Retail

En los últimos años, las empresas han comprendido que, si no conocen a sus clientes o no generan interacción con ellos, es probable que desaparezcan en un futuro, porque hoy más que nunca, son personas empoderadas que acuden a diversas plataformas digitales para investigar y conocer recomendaciones antes de realizar una compra.

Los consumidores utilizan hasta 8 canales para investigar y 5 para comprar.

Fuente: Google.



Debido a lo anterior, este 2022 es considerado por los expertos del sector como el **Año de la evolución, transformación y superación empresarial**: 7 de cada 10 organizaciones tiene expectativas de crecimiento para este año¹ porque con la evolución digital han conseguido:

- ✓ Ahorros de costos.
- ✓ Optimización de la cadena de suministro.
- ✓ Automatizar tareas, mientras mantienen el servicio al cliente.

De ahí que, durante 2021, la mayoría de las compañías digitalizara algunas de sus operaciones, ventas y/o estrategias de Marketing.

81% de los retailers ha aumentado su inversión en CX.

Fuente: D/A Retail.

Con dicha transformación digital, por primera vez se mencionó a la venta online como un factor clave para el éxito del negocio.

En 2021, el sector tuvo un crecimiento de clientes de **43%**.

Fuente: El CEO.



Estado actual del Retail



Expectativas en México para el 2025



Desafíos para el sector



¿Cómo superar los retos?



Leading Next Generation CX



Tu socio ideal: Atento

Expectativas en México para el 2025



Las experiencias de compra online y omnicanal serán clave para el crecimiento del negocio en el sector durante el siguiente lustro:



Estado actual del Retail



Expectativas en México para el 2025



Desafíos para el sector



¿Cómo superar los retos?



Leading Next Generation CX



Tu socio ideal: Atento



El sector Retail crecerá **40%** (15% más que en el resto de América Latina).



El e-commerce se incrementará **226%**.



El comercio electrónico representará **58%** del crecimiento total de las ventas.



Los retailers que incluyan servicios de omnicanalidad aumentarán **165%** su facturación.

Fuente: Euromonitor International y Google.

Desafíos para el sector



Estado actual del Retail



Expectativas en México para el 2025



Desafíos para el sector



¿Cómo superar los retos?



Leading Next Generation CX



Tu socio ideal: Atento



84%

De los consumidores disfruta comprar tanto online como en tiendas físicas, pero quiere contar con el mismo nivel de servicio y variedad en ambas experiencias.²

72%

Experimenta un aumento en la demanda de análisis de datos de sus clientes.³

68%

De los consumidores busca experiencias únicas.²

68%

De los consumidores vería impactada negativamente su fidelidad de marca por una mala experiencia de cliente.³

58%

Considera que su última experiencia en el comercio minorista no fue personalizada.³

55%

De las personas dejó de comprar en un negocio por cuestiones de privacidad.²

49%

No cree que los minoristas puedan ofrecer grandes experiencias digitales.²

44%

Considera que la mejor manera de lograr experiencias personalizadas es a través de ofertas y eventos exclusivos.²

¿Cómo superar los retos?

Para ayudarte a ser parte del Año de la superación empresarial, te compartimos 8 capacidades reveladas por los expertos que te permitirán conectar el **front, middle y back office**, satisfacer las expectativas de tus clientes, crear valor comercial e impulsar un crecimiento sostenible:

- 1 Desarrollar estrategias y acciones impulsadas por conocimientos, información y **datos**.
- 2 Incorporar productos y **servicios innovadores**.
- 3 Realizar **experiencias** con base en las necesidades del cliente.
- 4 Maquetar **operaciones** y cadenas de suministro responsivas.
- 5 Construir un ecosistema integrado de **socios** y alianzas.
- 6 Implementar una **arquitectura habilitada digitalmente**.
- 7 Contar con **colaboradores empoderados** y alineados a las estrategias.
- 8 Mantener un comercio e **interacciones fluidas**.



Las empresas que realizan una inversión moderada o significativa en ellas tienen **2.1 más** probabilidades de ofrecer una **experiencia de cliente que supere las expectativas**, ejecutar con éxito uno o más objetivos centrados en el cliente y lograr un ROI en una o más métricas.

Fuente: KPMG.



Estado actual del Retail



Expectativas en México para el 2025



Desafíos para el sector



¿Cómo superar los retos?



Leading Next Generation CX



Tu socio ideal: Atento

Leading Next Generation CX

Las compañías que miden sus procesos internos pueden tomar decisiones con base en datos y se preparan para el futuro, así lo comprobaron 2 importantes empresas del sector Retail que incorporaron **Capacidades y Servicios de Nueva Generación en CX**:

Historia de éxito 1

Una de las cadenas de mejoras para el hogar más grande del mundo con presencia en México quería:

- Alcanzar una tasa de abandono de **5%**.
- Obtener un índice de satisfacción de cliente en chat de **85%**.
- Conseguir una tasa de adherencia en chat de **90%**.

Como líderes en la siguiente generación de CX, en Atento le ayudamos a que hoy:

- Brinde seguimiento a **4,500** casos en promedio al mes.
- Atienda sus **altos volúmenes de llamadas**, que van desde 35 mil hasta más de 64 mil en promedio al mes, así como las **interacciones digitales**, que pueden ir desde 48 mil hasta más de 88 mil.
- Dé **respuesta inmediata** a sus clientes en meses clave, manteniendo sus KPI.
- Disminuya su **tasa de abandono** objetivo de 5 a 2.84%.
- Incrementara de 85 a 94% su **índice de satisfacción de cliente** en chat.
- Aumentara de 90 a 95% su **adherencia objetivo** por chat.



Estado actual del Retail



Expectativas en México para el 2025



Desafíos para el sector



¿Cómo superar los retos?



Leading Next Generation CX



Tu socio ideal: Atento

Leading Next Generation CX



Estado actual del Retail



Expectativas en México para el 2025



Desafíos para el sector



¿Cómo superar los retos?



Leading Next Generation CX



Tu socio ideal: Atento

Historia de éxito 2

Ante la alta demanda del mercado, una destacada cadena de tiendas departamentales con presencia en México y Estados Unidos estableció como sus principales metas atender sus 255 mil llamadas mensuales de mejor manera para:

- Mejorar sus KPI operativos:
 - ASA <45.
 - ASA Interval Compliance >70%.
 - ABA <3.5%.
 - Resolves 16.35%
 - Member satisfaction 3.65
 - TTL: 8.5
- Aumentar la satisfacción de sus clientes.
- Reducir sus tiempos promedio de operación.
- Brindar la misma atención a sus clientes que se comunican en inglés y español (187 mil en inglés y 67 mil en español, en promedio).

Contar con los **Servicios y las Capacidades de Nueva Generación** de Atento, así como con nuestra amplia experiencia y conocimiento del mercado global, nos permitieron ayudarlo a alcanzar:

- **Reducción de costos** de operación.
- Ingresos mayores por **ventas**.
- **Fidelización** de clientes.
- 86% en el nivel de **satisfacción de sus clientes**.
- Generar más **experiencias positivas**.
- Mayor **seguridad de la información** de los clientes, mediante la certificación en PCI e IA que detectan y protegen los datos sensibles.

En Atento trabajamos en la lealtad de tu marca y diseñamos estrategias omnicanal que satisfagan las expectativas y necesidades de tus clientes.

Tu socio ideal: Atento

Nuestro liderazgo en el servicio de relación con clientes y la externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en América Latina nos respaldan como uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial.

Te ayudamos a construir la mejor estrategia de experiencia de cliente a través de plataformas y procesos digitales que optimicen tu gestión operativa e incrementen la satisfacción y lealtad de tus clientes.

De esta manera, hemos ayudado a diversas compañías de la industria Retail a:

- ✓ Mejorar sus resultados operativos y de negocio, tanto en su canal tradicional como en el digital.
- ✓ Ofrecer servicios bilingües bajo los mismos estándares de cada marca.
- ✓ Cumplir con los tiempos establecidos en atención.
- ✓ Crear experiencias personalizadas y positivas para cada cliente.
- ✓ Realizar el levantamiento y dar seguimiento a los folios que así lo requieren.
- ✓ Mejorar sus KPI como:
 - Service Level Agreement.
 - Menores tasas de abandono
 - Mayores conexiones
 - Aumentó en la calidad de sus servicios
 - Niveles de servicio más altos.
 - Eficientes tiempos medios de operación.



Estado actual
del Retail



Expectativas
en México para
el 2025



Desafíos para
el sector



¿Cómo superar
los retos?



Leading Next
Generation CX



Tu socio ideal:
Atento

ATENTO

Déjanos conocer tus necesidades:

Chatea con
nosotros



Visita
nuestro sitio



E-mail: contactomexico@atento.com

WhatsApp: (+52) 55 5233 5225

LinkedIn: Atento México

Web: www.atento.com

Fuentes:

1. El CEO.
2. Real State Market & Life Style.
3. D/A Retail.