

Guía para destacarte en fin de año.

ATENTO

Mejora tus resultados en Retail con CX.



Leading
Next Generation

ÍNDICE

Contenido



Expectativas durante la época decembrina.



4 claves para una estrategia exitosa a fin de año.



Casos de éxito con el poder de las nuevas tecnologías.



Atento, tu mejor partner.

ATENCIÓN

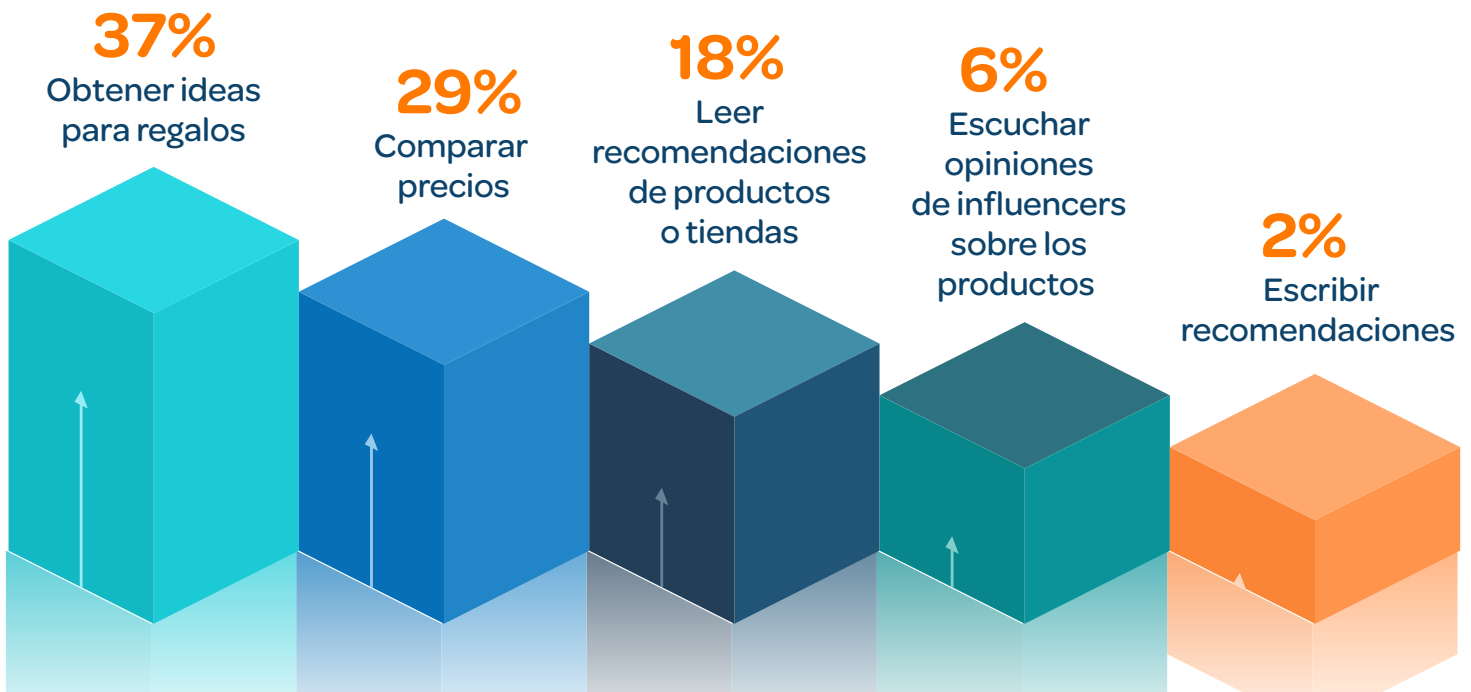


Expectativas durante la época decembrina.

Como es costumbre, en diciembre hay un alto dinamismo en sectores como el Retail, pues gran parte de la población destina cierta proporción de sus ingresos a las compras navideñas. Por ello, es de suma importancia que diseñes un customer experience que:

- 📈 Incremente la fidelidad de tus consumidores.
- 📈 Mejore tus niveles de conversión.
- 📈 Aumente tus índices de satisfacción del cliente.

Durante 2021, los latinoamericanos consultaron las redes sociales para:



ATENCIÓN

65% de los consumidores de las tiendas minoristas hicieron gala de fidelidad hacia las marcas que usualmente consumen.

Fuente: Deloitte.

Para el cierre de 2022:



En promedio, **los consumidores planean gastar 832.84 dólares** en regalos y artículos navideños como decoraciones y comida.

Fuente: El Diario NY.



57% de los mexicanos tiene intención de **realizar compras navideñas**, tanto en las tiendas físicas como online.

Fuente: Deloitte.



ATENCIÓN



4 claves para una estrategia exitosa a fin de año.



1.- Presencia digital

¿Por qué es sumamente importante tener presencia digital? Porque, hoy en día, la comunicación es, más que nunca, digital:



91.4% de los mexicanos se conectó diario a las **redes sociales** en 2021.

Fuente: Asociación del Internet MX.



91% de los mexicanos quiere contactar a las marcas mediante **mensajes**.

Fuente: América Retail.



29% de los mexicanos **siguió marcas** que le gustan.

Fuente: AMVO.

ATENTO

2.- Omnicanalidad

Contar con un servicio omnicanal permite gestionar la comunicación con los clientes de manera inteligente para enviar el mensaje correcto por el mejor canal y en el momento adecuado, así se pueden brindar respuestas más inmediatas y acertadas, además de mejorar las ventas.



Los clientes quieren escribirles a las marcas por el **canal de su preferencia** y pasar de uno a otro de manera indistinta, sin que la comunicación se interrumpa.

Fuente: AMVO.

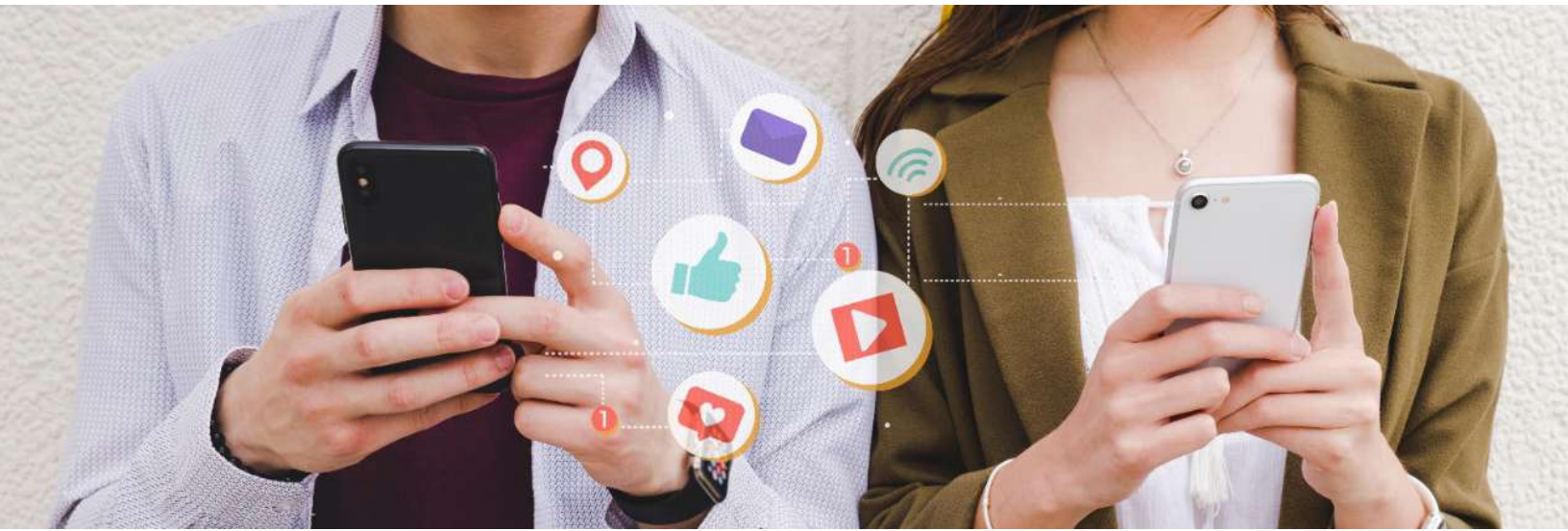


Los negocios que promocionan sus productos en redes sociales y contactan a sus clientes por estos canales pueden **incrementar sus ventas entre 20 y 25%**.

Fuente: McKinsey.



ATENCIÓN



3.- Chatbots

¿Los chatbots pueden ayudar a alcanzar los objetivos del negocio? Sí, más de 70% de las personas piensa incrementar su gasto en comercio conversacional, lo cual representa una excelente oportunidad para atender y comenzar una venta exitosa desde los chatbots.



En 2021, la **mensajería instantánea** fue la segunda actividad más realizada por los usuarios de internet con **83.9%**.

Fuente: Asociación del Internet MX.



71% de las personas **compra** desde sus smartphones.

Fuente: Marketing Charts.

ATENTO

5.- Personalización

Conocer las preferencias de tus clientes te ayudará a personalizar la conversación, atención y servicio que les brindas para mejorar su:



Satisfacción



**Experiencia
de compra**



**Fidelidad a
la marca**



ATENTO



El poder de las nuevas tecnologías.

De frente a la época de mayor demanda y oportunidad del sector Retail, es importante contar con el poder de las nuevas tecnologías con el toque humano para impulsar tu CX, y con él tus objetivos de negocio como lo pudieron constatar dos empresas.

Historia de éxito 1

La cadena líder de mejoras para el hogar más grande del mundo quería alcanzar tres metas:

Objetivos		Resultados
<ul style="list-style-type: none">● Reducir su tasa de abandono.● Aumentar su índice de satisfacción de cliente en chat.● Conseguir una mayor tasa de adherencia en chat.	<p>Gracias a la amplia experiencia en retail y los Servicios y Capacidades de Nueva Generación en CX de Atento</p>	<ul style="list-style-type: none">● Disminuyó 2.16% su tasa de abandono.● Incrementó 9% su índice de satisfacción de cliente en chat.● Aumentó 5% su nivel de adherencia por chat.

Además:

- Da seguimiento a **4,500** casos en promedio al mes.
- Atiende altos volúmenes de llamadas: 35 mil a **+64 mil** en promedio al mes.
- Gestiona de 48 mil a **+88 mil** interacciones digitales al mes en promedio.
- Da respuesta inmediata a sus clientes en meses clave, manteniendo sus KPI.

ATENTO

Historia de éxito 2

Una destacada cadena de tiendas departamentales con presencia en México y Estados Unidos, definió como meta mejorar la atención de sus 255 mil llamadas mensuales para:

Objetivos		Resultados
<ul style="list-style-type: none">● Aumentar la satisfacción de sus clientes.● Brindar la misma atención a sus clientes que se comunican en inglés y español.● Mejorar sus KPI operativos.	<p data-bbox="527 913 592 997">+</p> <p data-bbox="641 850 950 1102">Gracias a la amplia experiencia en retail y los Servicios y Capacidades de Nueva Generación en CX de Atento</p> <p data-bbox="998 934 1063 976">=</p>	<ul style="list-style-type: none">● Alcanzó 86% en el nivel de satisfacción de sus clientes.● Estandarización de 187 mil llamadas en inglés y 67 mil en español en promedio al mes.● Reducción de costos de operación.

Además:

- Ingresos mayores por ventas.
- Fidelización de 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.



Atento, tu mejor partner

Como líder en el servicio de relación con clientes y la externalización de procesos de negocio (CRM/BPO) en América Latina y uno de los cinco mayores proveedores a nivel mundial, hemos ayudado a diversas compañías minoristas a:

- ✓ Mejorar sus resultados operativos y de negocio.
- ✓ Cumplir con los tiempos establecidos en atención.
- ✓ Ofrecer servicios bilingües bajo los estándares de cada marca.
- ✓ Crear experiencias personalizadas y positivas para cada cliente.
- ✓ Mejorar KPI como:
 - Service Level Agreement
 - Calidad de servicio
 - Tasas de abandono
 - Conexiones
 - Tiempo de operación.



**Te ayudamos a construir la mejor estrategia de CX,
será un gusto escucharte, hablemos:**



 Chatea con nuestro equipo en México



 Visita nuestro sitio

 E-mail: contacto@atento.com

 LinkedIn: [/company/atento/](https://www.linkedin.com/company/atento/)