

# ATENCIÓN



## Descubriendo los secretos empresariales a través del consumo: Historias de éxito

Ebook interactivo

Leading  
Next Generation CX

# Contenido





# ATENTO

## La mejor arma secreta: la lealtad del cliente

Crear experiencias ágiles, transparentes y fluidas, donde en cada punto de contacto los clientes reciben un servicio personalizado, lleva a conseguir su satisfacción, con lo cual surgen relaciones significativas, se impulsa el compromiso con las marcas y los resultados de negocio. Por eso, la mejor arma secreta de las compañías es ganar la lealtad del cliente. iConsíguela!



Para **72%** de los consumidores de América Latina su **lealtad** hacia una marca está influenciada por la calidad de su Experiencia del Cliente.

Fuente: The Standard CIO.

**3 de cada 4** consumidores son fieles por lo menos a una marca, de éstos, **60%** la recomendaría a sus amigos y familiares.

Fuente: IP Mark.

¡Te contamos 5 historias de éxito de nuestros clientes en la industria de consumo!



ATENTO

## Los resultados de invertir en CX para una destacada marca de ropa

La mayor cadena de moda, lencería femenina, ropa para hombres y niños de Brasil, fiel a su propósito de mantener una **relación cercana y amable** con sus clientes **evolucionó su CX** para aumentar su compromiso y consiguió, con ayuda de **Atento**:



Aumentar su **tasa de conversión de 5 a 8%**

Mejorar su **atención digital omnicanal**

Incrementar su **inteligencia de negocio** con data science

Abrir **nuevos canales digitales** para impulsar sus ventas

Conquista a tus clientes con Atento



# ATENTO

## Los resultados de invertir en CX para una destacada marca de salud y bienestar

La empresa global líder de consumo masivo con más de 400 marcas en más de 190 países buscó mejorar la participación y experiencia de sus seguidores en redes sociales, para lo cual Atento le apoyó a optimizar su CX y, así, logró:

Categorizar y dar **seguimiento ágil y eficaz a las interacciones** con sus seguidores

Estudios analíticos e **insights de negocio**

Aumentar el **compromiso y reconocimiento** de marca

Mantener **calificaciones positivas** en sus redes sociales, en promedio de entre **89 y 91%**

Superar la **meta de aprobación de 85%** y alcanzar una tasa promedio de **89%**

**18% de eficiencia en menciones** al ser atendidas ahora de manera automática



Conquista a tus clientes con Atento



ATENTO

## Los resultados de invertir en CX para una destacada marca de tecnología

La empresa global líder de consumo masivo con más de **400 marcas en más de 190 países** buscó mejorar la participación y experiencia de sus seguidores en redes sociales, para lo cual Atento le apoyó a optimizar su CX, y así, logró:



**100%** Check Call



**95.02%** Servicio de Actividades Web



**72.4%** Cyber Security Risk Management



**83.8%** Menos cancelaciones

Conquista a tus clientes con Atento



# ATENTO

## Los resultados de invertir en CX para una destacada marca de alimentos y bebidas

La marca de agua embotellada #1 de México, a través de los años, se ha distinguido por tener una relación cercana con sus clientes. Ahora, en busca de reforzar dicha conexión y brindar una atención de primer nivel, decidió integrar soluciones de omnicanalidad en sus canales de voz y chat, sus resultados después de un año con Atento son:



### Índice de Satisfacción

29%



74%

### Porcentaje de tipificación

88%



96%

### Nivel de servicio

78.5 NS



97.8 NS



Conquista a tus clientes con Atento



ATENTO

## Los resultados de invertir en CX para una destacada marca de mejoras del hogar

Dibujar una sonrisa en el rostro de sus clientes es el objetivo de una empresa minorista estadounidense de mejoras para el hogar con presencia en Norte y Sudamérica. Para ello, se enfocó en mejorar la Experiencia del Cliente con asesores preparados y atención omnicanal. **Trabajando en equipo con Atento**, logró:



Conquista a tus clientes con Atento







# ATENTO

## Los secretos para ganar o aumentar la lealtad del cliente

Como en todo negocio, **la confianza, transparencia y atención son sumamente importantes** para establecer vínculos significativos y duraderos. Con los clientes no es la excepción, por lo que ganar su lealtad es uno de los grandes retos para las marcas, sobre todo en la industria de consumo, donde la competencia suele ser grande.

Pero **¿por qué las marcas invierten para conseguir y mantener la preferencia de los consumidores?**

Porque un cliente que valora la calidad y la experiencia que le da una marca en la que confía estará dispuesto a pagar más por sus productos o servicios, de ahí que ganar su fidelidad sea uno de los objetivos.



**¡Te decimos 5 secretos para fidelizar a tus clientes!**



# ATENTO

## Los secretos para ganar o aumentar la lealtad del cliente

### • **Secreto 1:** Omnicanalidad

Los clientes quieren ser escuchados, vincula tus canales físicos con los digitales mediante servicios de omnicanalidad y atiende sus gustos y preferencias. Agiliza su atención y resuelve sus dudas más rápido y eficientemente para que regresen contigo.



A nivel mundial, **66% de los clientes gastará más** con empresas que les permitan iniciar una conversación en un canal y continuarla en otro sin tener que repetir toda su información.

Fuente: [El Economista](#).

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

Fuente: [Euromonitor International](#) y [Google](#).

¡Consigue esta llave para tu éxito comercial!




# ATENTO

## Los secretos para ganar o aumentar la lealtad del cliente

### • **Secreto 2:** Back y front office

Crear un servicio agradable y satisfactorio implica que tus servicios de back y front-office estén digitalizados y automatizados para incrementar la velocidad y exactitud de los procesos, así tus clientes vivirán experiencias más amigables con gestiones de documentos y transacciones seguras, servicios de cobranza y soporte técnico innovadores, además del seguimiento de sus pedidos de forma transparente.



**55%** de las personas deja de comprar en un negocio por cuestiones de privacidad.

Fuente: **El Economista**.

Las empresas que realizan una inversión moderada o significativa en capacidades de front, middle y back-office 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.

¡Consigue esta llave para tu éxito comercial!



ATENTO

## Los secretos para ganar o aumentar la lealtad del cliente

### • **Secreto 3:** Inteligencia artificial y chatbots

Los chatbots basados en IA automatizan la comunicación de manera fluida y analizan la información del cliente para ofrecer respuestas rápidas y certeras, así se agilizan procesos y se brinda atención a los clientes 24/7. Incluirlos en tus estrategias de CX potenciará el toque humano de tu marca, mientras que dar un servicio personalizado y amable a cada usuario hará que vivan una grata interacción.

**80%** de los consumidores latinoamericanos considera importante cuando se pone en contacto con las marcas que las **interacciones** se sientan más **naturales**.

Fuente: [El Economista](#).

**79%** de las empresas asegura que incluir un **chatbot** ha favorecido sus **ventas y fidelización** del cliente.

Fuente: [ReveChatt](#).

¡Consigue esta llave para tu éxito comercial!



## Los secretos para ganar o aumentar la lealtad del cliente

### • **Secreto 4:** Analytics y data science

Crear un servicio agradable y satisfactorio implica que tus servicios de back y front-office estén digitalizados y automatizados para incrementar la velocidad y exactitud de los procesos, así tus clientes vivirán experiencias más amigables con gestiones de documentos y transacciones seguras, servicios de cobranza y soporte técnico innovadores, además del seguimiento de sus pedidos de forma transparente.

**65%** de las marcas regionales de retail **invertirá** en herramientas de Business Intelligence y Data Analytics en 2023.

Fuente: *Gartner*.

**80%** de los ejecutivos de retail y bienes de consumo ha aumentado el **uso de data en tiempo real** en el último año.

Fuente: *Accenture*.



¡Consigue esta llave para tu éxito comercial!



# ATENTO

## Los secretos para ganar o aumentar la lealtad del cliente

### • **Secreto 5:** Personalización

Hacer sentir especiales a los consumidores del sector retail es la mejor manera de fidelizarlos; por lo que, hoy más que nunca, brindar una **experiencia personalizada es clave**. Conocer el nombre de tus clientes, compartir ofertas según su estilo de vida o dar seguimiento a su historial hace la diferencia.



A nivel global, **86%** de los líderes asegura que la personalización **aumenta la retención de clientes**.

Fuente: [El Economista](#).

Las estrategias de personalización incrementan **20%** el Índice de Satisfacción, de **10 a 15%** la tasa de conversión de ventas y, de **20 a 30%**, el compromiso de los colaboradores. Incluso, pueden reducir los costos de marketing y ventas de **10 a 20%**.

Fuente: [McKinsey](#).

¡Consigue esta llave para tu éxito comercial!



ATENTO

## Las relaciones del futuro

Sin duda, la tecnología ha dejado huella en la forma en la que marcas y consumidores se relacionan; desde la comunicación omnicanal hasta las experiencias hiperpersonalizadas, ¿cuál es el siguiente paso? Las experiencias inmersivas, multisensoriales e interactivas.

Con herramientas de realidad virtual las personas pueden **visualizar, probar e interactuar** con diferentes productos y servicios antes de realizar una compra, lo que está transformando el **sector retail a nivel mundial**.

### América

**33%** de la población utilizará **realidad aumentada** al menos una vez al mes en 2023.

### Europa

**58%** de los consumidores está interesado en tener una **experiencia de compra con tecnologías inmersivas**.

### Asia-Pacífico

**68%** de los consumidores **demanda más experiencias tecnológicas inmersivas**.

Fuente: Evergine.



## Las relaciones del futuro

El valor comercial del CX inmersivo



### Mayor precisión y menor tiempo de compra

**77%** de los consumidores valora el uso de ambientes inmersivos debido a que permiten apreciar mejor los detalles y las diferencias entre productos antes de realizar una compra, **lo que reduce el tiempo de compra** hasta en 45% y **mitiga riesgos de devolución**.

### Más compromiso

Las **interacciones** que se pueden lograr con realidad virtual resultan **interesantes, satisfactorias y más memorables** para los compradores. Por ello, **61%** de los usuarios **prefiere comprar en tiendas que ofrecen realidad virtual**, sobre las que no.



### Mayores ingresos

Gracias a la hiperpersonalización, atención al detalle e innovación que brindan las experiencias inmersivas en retail, **40%** de los compradores **está dispuesto a pagar más por un producto si puede experimentarlo** a través de realidad virtual.

Fuente: Gartner.

¡Sorprende a tus clientes con experiencias inmersivas!





ATENTO

Contacto

Déjanos ayudarte a conquistar a tus clientes, ganar su lealtad y que te recomienden con sus familiares y conocidos.

Comunícate con nosotros para alcanzar el éxito empresarial:

## Contáctanos

-  (+52) 55 5233 5225
-  contacto@atento.com
-  Atento México
-  <https://atento.com/es/>

Chatea con nuestro  
equipo en México



Visita  
nuestro sitio



Leading  
Next Generation CX