

Retail en 2024: Tendencias que debes tener en cuenta

Empieza el 2024 y el manejo de la experiencia del cliente en el sector Retail ha cambiado. Estas son las tendencias que debes tener en cuenta para encaminar a tu empresa hacia el éxito este nuevo año.

01

Omnicanalidad:

- + Definir el objetivo de cada canal. No usar la mayor cantidad de canales solo porque sí.
- + La información tiene que estar integrada entre todos los puntos de contacto para garantizar la fluidez de la experiencia.
- + Los canales usados deben cubrir todos los momentos del customer journey, no solo la compra.

02

Digitalización:

- + Promover la interactividad en todas las experiencias en línea.
- + Brindar opciones para probar los productos o servicios ofrecidos de manera virtual es un valor agregado.
- + Contar con opciones convenientes y seguras de pago.

03

Captura de Datos y Personalización con IA:

- + Enfocarse en datos relevantes y evitar el exceso de información distractora.
- + Analizar los comportamientos evidenciados en los datos recopilados.
- + Ofrecer productos, servicios y experiencias personalizadas.
- + Incluso adaptar la disposición de la tienda online de acuerdo a cada cliente.

04

Robótica y automatización:

- + Implementar asistentes virtuales con herramientas de lenguaje natural que humanicen las interacciones empresa - cliente.
- + Impulsar la eficiencia en procesos y operaciones.
- + En casos en los que sea relevante, es posible ofrecer asesores de compra robotizados.

05

Redes Sociales:

- + Entender que éstas son el centro de la inspiración para un gran porcentaje de compras en la actualidad.
- + Permitir ir de la inspiración a la compra en un solo click.
- + Hacer presencia permanente en las redes sociales relevantes con los consumidores de los productos o servicios de la empresa.

06

Share of life:

- + Hacerse parte de la vida diaria de los consumidores.
- + Agrandar el abanico de productos y servicios para ofrecer soluciones globales.
- + Adicionalmente ofrecer experiencias de valor y asesorías especializadas.
- + Generar comunidad alrededor de intereses y comunes, cercanos a la marca o a los valores de la empresa.



Tip ganador:

La velocidad y la sostenibilidad son dos aspectos que el cliente del nuevo año valora significativamente a la hora de tomar una decisión de compra.

El 61 % de los consumidores pagarán al menos un 5 % más si les garantizan una buena Experiencia de Cliente.

Informe: 11 cosas clave que los consumidores esperan hoy de sus experiencias de marca- 2023

“86% de los usuarios abandonarían una marca a la cual eran fieles, tras sólo dos malas experiencias de servicio.”

Reporte 11 key things consumers expect from their brand experiences today - Emplifi, 2022.

La clave para generar conexiones significativas a largo plazo, que transformen a compradores ocasionales en clientes leales y embajadores de la marca o empresa, es estar dispuesto a adaptarse constantemente a las tendencias, utilizando el conocimiento de los expertos en CX y las herramientas tecnológicas más avanzadas.

Para permanecer vigentes en este competitivo mercado y satisfacer las necesidades de los clientes, es fundamental ir más allá del aspecto transaccional de la venta, y convertirse en un aliado integral.

Soluciones ATENTO:

En Atento sabemos que un excelente servicio al cliente, acompañado de experiencias innovadoras e inolvidables, es crucial a la hora de la toma de decisiones por parte de los clientes de la era digital. Confiando el CX a nuestros expertos, tu empresa puede estar segura de contar con el talento adecuado para gestionar las interacciones con los consumidores e impulsar la gestión de agentes, mejorando la productividad y teniendo una operación más rentable.

¿Cómo te ayudamos?

Seguimiento de paquetes, gestión de pedidos

Devolución o cambio de artículos, impresión de etiquetas postales de devolución.

Administración y soporte de preferencias de cuenta

Gestión de métodos de pago.

Soporte de ventas de comercio electrónico

Venta cruzada y adicional.

Soporte técnico

Back office.

Mantente a la vanguardia en Customer Experience, ¡Atento, tu partner estratégico!



Chatea con nuestro equipo



Visita nuestro Sitio Web

ATENTO

Leading Next Generation CX