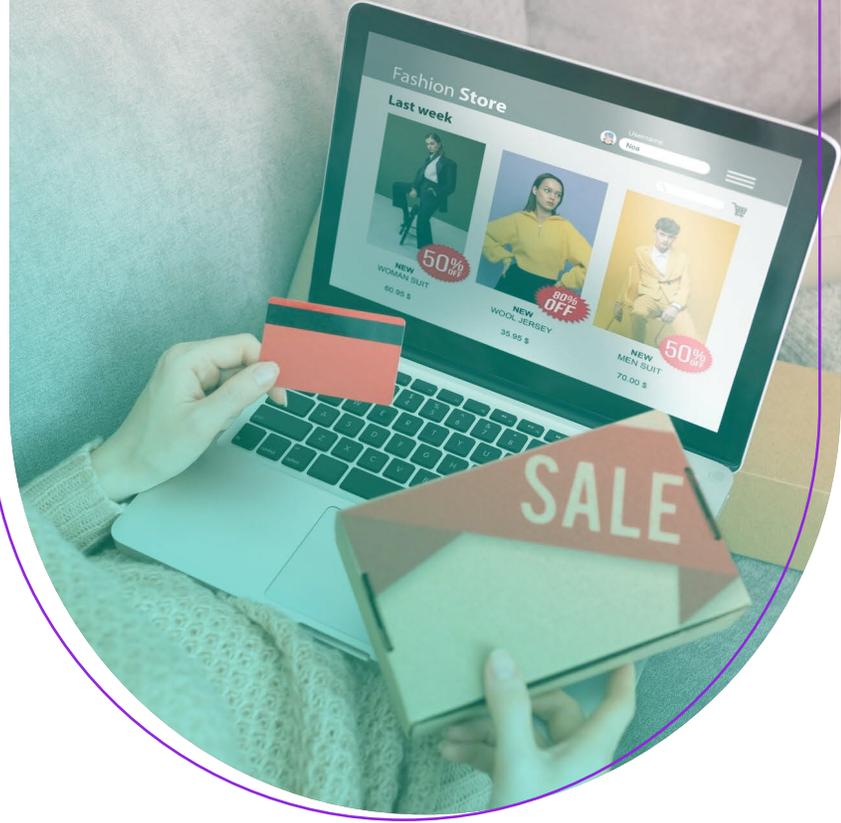


ATENTO



# Desafíos del Retail

CX para satisfacer las nuevas  
necesidades de los consumidores



# Contenido

## Página

1. Las nuevas demandas de los consumidores	01
2. Customer Experience, la llave de la fidelización	02
3. Claves para impulsar tu relación con los clientes	03
4. Resultados que nos motivan	05

# Las nuevas demandas de los consumidores

Debido a la incursión de nuevas tecnologías, tendencias e innovaciones, el *e-commerce* y el comercio minorista han tenido que transformar sus procesos de adquisiciones, inventarios y entregas para hacerlos más efectivos. En línea con ello, las **expectativas y los comportamientos de los consumidores también se han modificado.**

Un segmento en crecimiento denominado por los expertos como **consumidores cero** (zero consumers) está marcando las pautas para todo el sector. Sus características más relevantes son:

## Límites cero



El journey de los clientes se volvió fluido y sin fronteras.

70% de los millennials y la generación Z confían en las redes sociales, celebridades o blogs para decidirse a comprar a través de múltiples canales.

## Lealtad cero



La fidelidad de los consumidores va en descenso.

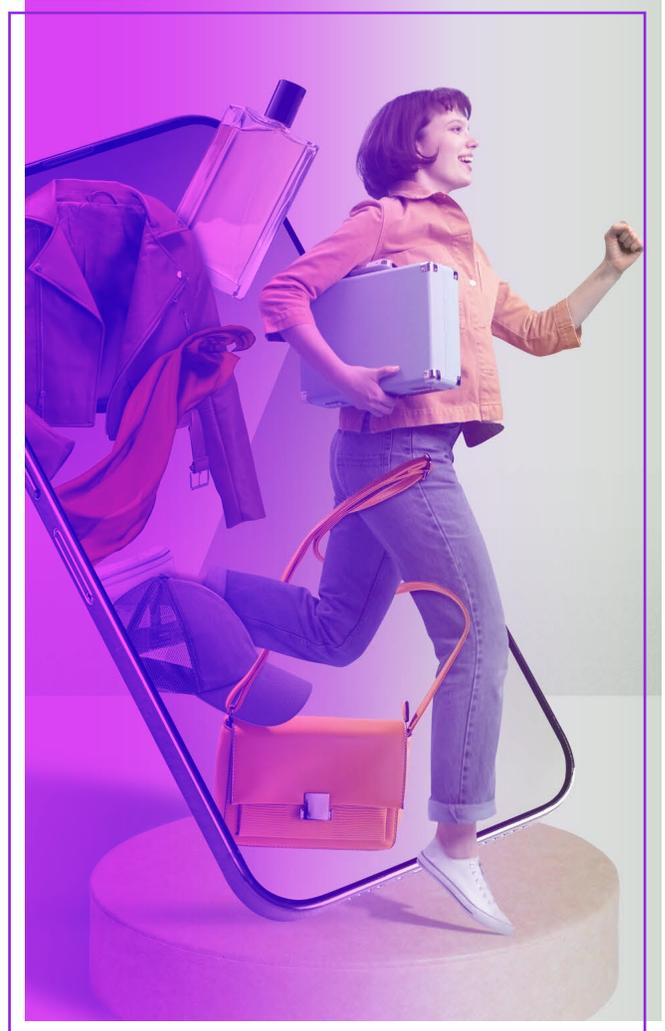
Cerca del 50% cambió sus marcas favoritas, y 90% seguirá cambiando.

## Paciencia cero

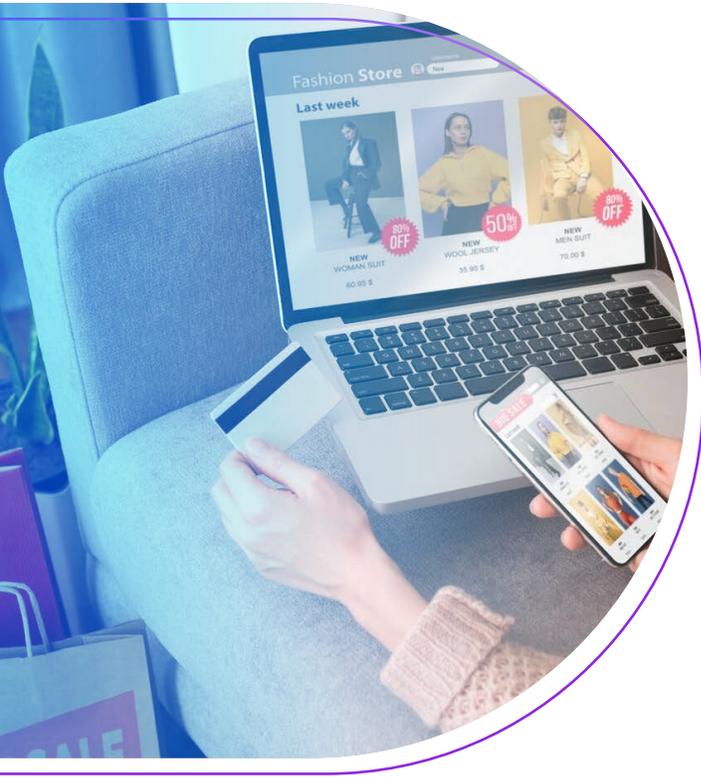


Los clientes están mucho menos dispuestos a esperar.

80% pone a la rapidez y la eficacia como los elementos más importantes de una buena experiencia.



Los nuevos hábitos de los clientes están orientados hacia extraer el mayor valor posible de los productos y servicios que consumen, por eso sus demandas están relacionadas con **experiencias integrales, accesibles y eficientes.**



# Customer Experience, la llave de la fidelización

Para mantenerse relevantes, las organizaciones dedicadas al sector de consumo deben superar las expectativas de los clientes, y para ello es vital enfocarse en **3 estrategias que permiten entregar valor en cada punto de contacto:**

## Fidelización de cliente

Usar las tecnologías digitales para crear conexiones significativas con consumidores nuevos y existentes.

## Experiencia del cliente

Emplear datos e *insights* para ofrecer una experiencia sin fricciones en cada paso del *journey*.

## Servicio al cliente

Brindar soporte eficaz, de calidad y en los momentos correctos para mantener la relación a largo plazo.

Fuente: Deloitte.

Es un hecho: los clientes muestran más simpatía por los minoristas que ofrecen una experiencia positiva, consistente y sin obstáculos, de acuerdo con PwC:

**73%** dice que la experiencia del cliente es un **factor decisivo** para sus **compras**.

**42%** pagaría más por una **experiencia amigable**, conveniente y cálida.

**65%** se encuentra más influenciado por una **experiencia positiva** que por la publicidad.

# Claves para impulsar tu relación con los clientes

En **Atento** llevamos más de dos décadas adaptándonos a los cambios en los hábitos de los consumidores para ofrecerles **experiencias valiosas**. Las cuatro claves para mejorar la relación con tus clientes son:



## Omnicanalidad

Las experiencias interconectadas, fluidas y coherentes en todos los canales son vitales para incrementar la satisfacción, aumentar la fidelidad y maximizar las oportunidades de venta.

## Personalización

Adaptar la experiencia de acuerdo con preferencias, comportamientos y necesidades impulsa la lealtad, pues los clientes se sienten valorados y comprendidos.

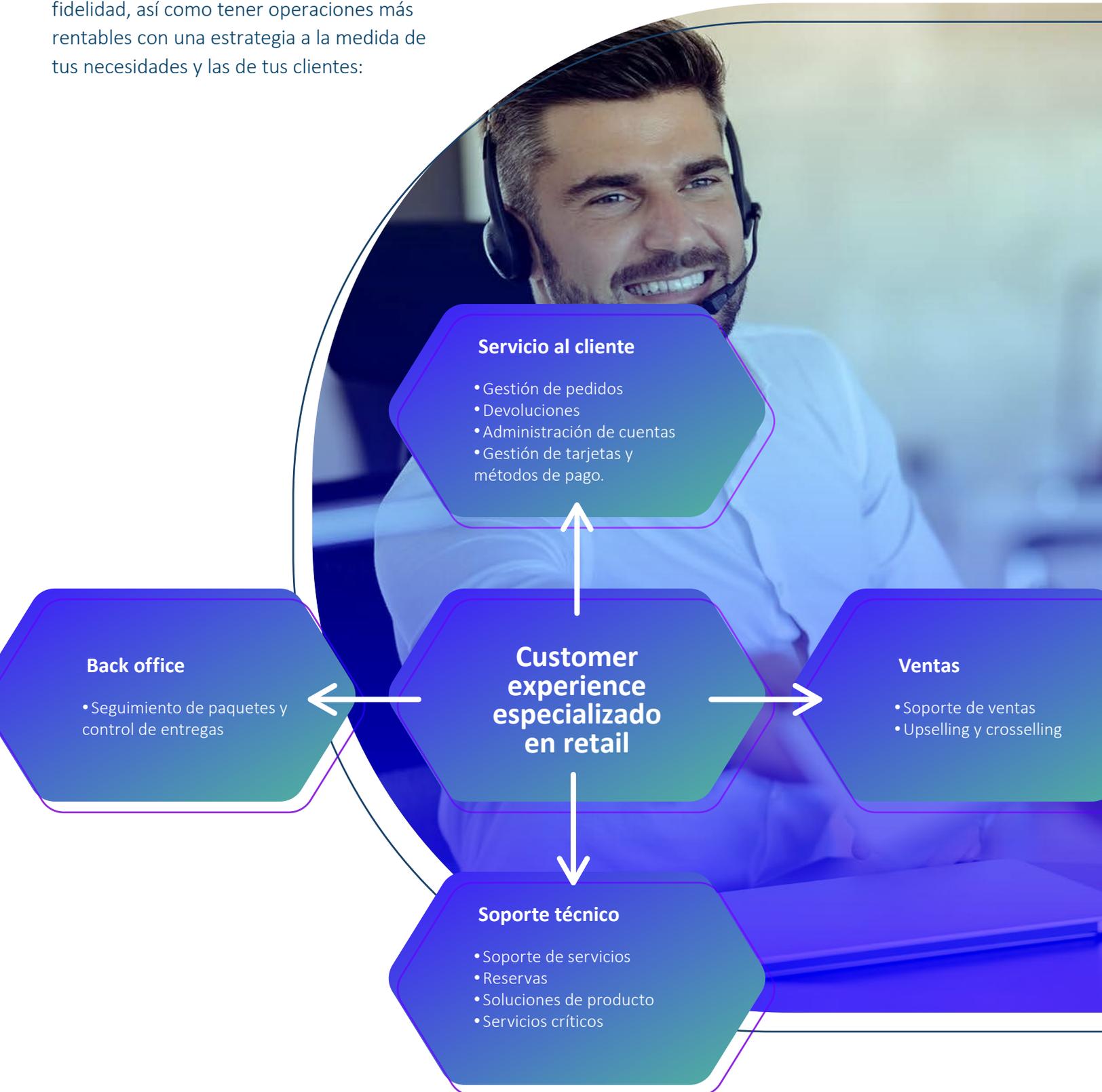
## Eficiencia

Ofrecer atención ágil y experiencias rápidas permite que los clientes sigan su *journey* sin contratiempos. Para lograrlo es necesario reducir los tiempos de espera, establecer flujos intuitivos y soluciones logísticas eficaces.

## Toque humano

El contacto cálido, relevante y genuino de agentes especializados es fundamental para despertar confianza y establecer conexiones significativas a largo plazo.

Con la ayuda de tecnología de datos, herramientas digitales y nuestra amplia experiencia **gestionamos las interacciones con los consumidores** para fomentar su fidelidad, así como tener operaciones más rentables con una estrategia a la medida de tus necesidades y las de tus clientes:



# Resultados que nos motivan

Nuestras acciones estratégicas **entregan valor** a tus clientes **en cada interacción** para que su confianza se consolide en una **relación estable, satisfactoria y escalable** que perdure a largo plazo. Eso se traduce en indicadores de éxito.

En el comercio minorista y electrónico hemos logrado **niveles de satisfacción de hasta 95%** y **niveles de servicio de hasta 98%** en más de **1.7 millones de interacciones mensuales**, a través de diversos canales.

Aquí algunos casos de éxito:



## CX claro como el agua

Ante una crisis de escasez de agua en la región, una conocida marca de agua embotellada quería mejorar sus indicadores de calidad y niveles de servicio en comunicación directa con sus clientes, a través de chat y voz.

Con Atento, la empresa:

- Incrementó su *Customer Satisfaction Score (CSAT)* de 29% a **74%**.
- Aumentó el porcentaje de **tipificación** de 88 a **96%**.
- Mejoró su indicador **NS** de 78.5 a **97.8%**.

## Compras satisfactorias para el hogar

Una cadena internacional de productos para el hogar buscaba brindar un servicio de calidad pre y postventa a los clientes que se comunicaban para solicitar información y asesoría de compra a través de distintos canales.

Atento implementó en conjunto con la organización una estrategia enfocada en mejorar KPI's e implementar procesos claros de gestión. Los resultados fueron:

- *Customer Satisfaction Score (CSAT)* de 93%.
- **92%** de **Tiempo en línea**.
- Reducción de la **tasa de abandono** a sólo **3%**.

## Experiencia integrada en tecnología del consumo

Una empresa líder en tecnología requería unificar sus procesos de *Back Office* para que sus canales de atención a clientes garantizaran una experiencia coherente y fluida.

Atento colaboró con ellos en la implementación de una estrategia integral de mejora que resultó en:

- *Satisfacción After Work (SAW)* de **95.02%**.
- *Check Call* de 100%.
- *Customer Satisfaction Relationship Manager (CSRM)* de 72.4%.

ATENTO



# Contacto



VISITA EL SITIO WEB



CHATEA CON NUESTRO  
EQUIPO EN MÉXICO

En un contexto donde los hábitos y las necesidades de los consumidores se transforman y avanzan vertiginosamente, **Atento es tu mejor socio estratégico para mantener la experiencia de tus clientes a la vanguardia.**

Contáctanos:

 <https://atento.com/es/>

 (+52) 55 5233 5225

 [contacto@atento.com](mailto:contacto@atento.com)

 **Atento**

Leading  
Next Generation CX