

Transformamos la experiencia del cliente en logística con innovación y tecnología



La experiencia del cliente es un factor crucial para el éxito de cualquier negocio. En el mundo actual, donde las expectativas de los consumidores están en constante cambio, las empresas deben ir más allá de solo ofrecer productos o servicios de calidad; necesitan proporcionar experiencias excepcionales en cada punto de contacto. Una parte clave de esta experiencia es la logística, el proceso que asegura que los productos lleguen a los clientes de manera segura, rápida y eficiente.

7 claves para potenciar la experiencia del cliente a través de la logística:

- **RAPIDEZ Y PUNTUALIDAD EN LAS ENTREGAS:**
Los clientes esperan entregas rápidas y a tiempo. Según un estudio de MetaPack, el 96% de los consumidores dice que la entrega a tiempo es un factor importante para su experiencia de compra.
- **TRANSPARENCIA EN LA COMUNICACIÓN:**
Mantener a los clientes informados sobre el estado de sus pedidos es crucial. El 83% de los consumidores prefiere marcas que ofrecen actualizaciones proactivas, según un informe de Accenture.
- **PERSONALIZACIÓN DE LOS ENVÍOS:**
Ofrecer opciones de personalización puede mejorar la CX. Un estudio de Deloitte encontró que el 36% de los consumidores están dispuestos a pagar más por servicios personalizados.
- **FLEXIBILIDAD EN LAS OPCIONES DE ENTREGA:**
Proporcionar múltiples opciones de entrega, como recogida en tienda o entrega programada, puede aumentar la satisfacción del cliente. El 77% de los consumidores valora la flexibilidad en las entregas, según PwC.
- **GESTIÓN EFICIENTE DE DEVOLUCIONES:**
Una política de devoluciones clara y eficaz es esencial para la CX. De acuerdo con la NRF, el 87% de los consumidores dicen que una experiencia de devolución fácil los hace más propensos a comprar nuevamente.
- **USO DE TECNOLOGÍA PARA OPTIMIZAR PROCESOS:**
La tecnología puede mejorar la eficiencia logística y la experiencia del cliente. Un informe de Capgemini indica que el 67% de las empresas que utilizan inteligencia artificial en la logística reportan mejoras significativas en la CX.
- **COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD:**
Los consumidores valoran las empresas comprometidas con la sostenibilidad. Según Nielsen, el 73% de los millennials pagarían más por productos y servicios de empresas sostenibles.

Al enfocarse en estas áreas, las empresas pueden crear experiencias de compra más satisfactorias, generar lealtad del cliente y diferenciarse en un mercado cada vez más competitivo.

Soluciones ATENTO:

En el entorno empresarial actual, la experiencia del cliente (CX) es fundamental para mantener y expandir una base de clientes leales. En Atento, entendemos que una logística eficiente y centrada en el cliente es clave para mejorar la CX. Nuestra experiencia en soluciones de contacto con el cliente, combinada con tecnologías avanzadas y procesos innovadores, nos permite optimizar cada aspecto de la logística para ofrecer experiencias excepcionales.

Al integrar capacidades como...

ANÁLISIS DE DATOS

INTEGIGENCIA ARTIFICIAL

COMUNICACIÓN MULTICANAL

...podemos anticipar las necesidades de los clientes y brindarles un servicio personalizado y ágil. Esto incluye notificaciones en tiempo real, seguimiento detallado de envíos y una gestión flexible de devoluciones.

Lideramos la implementación de soluciones avanzadas que garantizan la satisfacción del cliente en cada momento de verdad. En Atento estamos comprometidos con la excelencia y la innovación en la industria de la logística y el CX.

Contáctanos hoy y descubre cómo Atento puede transformar la experiencia del cliente en tu empresa de logística.



Chatea con nuestro equipo



Visita nuestro Sitio Web

ATENTO

Leading Next Generation CX