

ATENTO

Generar valor en la atención al cliente:

El nuevo diferencial competitivo en Retail

En un entorno de alta competencia y consumidores cada vez más exigentes, la atención al cliente dejó de ser un centro de costos y se transformó en un motor de crecimiento, fidelización y diferenciación para las marcas del sector retail.

PROS



Lealtad al cliente

El 76% de los consumidores cambiaría de marca tras una mala experiencia. (Zendesk, CX Trends Report, 2024)



Ventaja competitiva

Las empresas líderes en CX crecen 3 veces más rápido y retienen un 70% más de clientes. (McKinsey, 2024)



Influencia en la compra

El 88% de los consumidores decide su compra según la rapidez de respuesta. (HubSpot, State of Service, 2024)

MEJORAS



Costos de implementación

Invertir en CX puede parecer alto, pero reduce hasta un 33% los costos operativos a largo plazo. (Deloitte, Global Contact Center Survey, 2024)



Desafíos de capacitación

El 72% de las empresas reconoce que la formación continua es clave para mantener una experiencia de cliente consistente. (Forrester, CX Workforce Report, 2024)



Expectativas crecientes

El 85% de los clientes espera interacciones más rápidas y personalizadas que hace un año. (Salesforce, State of the Connected Customer, 2024)

ESTRATEGIAS DE INTERACCIÓN CON CLIENTES

Individualizado



Puntos de contacto personalizados

Anticipa necesidades utilizando datos del cliente

Automatización con IA

Equilibra la eficiencia con el toque humano

Omnicalidad integrada

Experiencia consistente en todos los canales

Enfoque Masivo

Hoy, una experiencia de atención eficiente, empática y personalizada no es opcional, es una expectativa del consumidor digital. Cumplirla con consistencia impacta directamente en la recompra, el NPS y la percepción de marca.

¿COMÓ LOGRAR LA TRANSFORMACIÓN DEL RETAIL CON BTO?

1

Tecnología como acelerador

Implementar soluciones tecnológicas avanzadas para mejorar las interacciones con los clientes.

2

Escalabilidad y flexibilidad

Adaptar modelos para satisfacer las demandas cambiantes y garantizar la continuidad del servicio.

3

4

Ventaja competitiva

Lograr una ventaja competitiva a través de una atención al cliente mejorada.

Enfoque de transformación

Rediseñar procesos para optimizar la experiencia del cliente y reducir costos.

Atento combina tecnología, talento y conocimiento sectorial para transformar la atención en un motor real de fidelización, eficiencia y crecimiento sostenible.