



Caso de Éxito Siamo



by CustomerTrigger

Conozca como un retail en torno al negocio del Sofá, logró desarrollar un programa de experiencia de clientes, agregando grandes resultados en su eficacia comercial.

Contexto Competitivo

Los fuertes cambios que están experimentando los ciudadanos a nivel de consumo, obligan a todos los sectores, en especial los sensibles a la experiencia del cliente, a realizar procesos de transformación en los modelos de atención y servicio para mantener o generar ventajas competitivas sostenibles.

Entonces la pequeña y mediana empresa en sectores de retail, no puede estar ajena a estos procesos de cambio y debe poner mayor foco en la experiencia, para lograr centrar su negocio en torno al cliente, escuchando y aprendiendo de él en los momentos de la verdad.

SIAMO, una empresa que entrega servicios y soluciones en torno al Sofá, ha instalado este pensamiento en su negocio desde sus inicios, logrando generar ventajas desde su modelo de atención y servicio personalizado exclusivo, para atraer y mantener a más clientes en un sector altamente competitivo, como es Barrio Italia en Santiago de Chile.

Solución

CustomerTrigger entregó a SIAMO una solución integral para escuchar al cliente y transformar procesos de acuerdo a la definición de 3 momentos de la verdad, entendiendo que los clientes en este negocio viven la siguiente travesía o ciclo de vida: Golondrinas, Cotizantes y Cliente (postventa).

Sobre estos momentos se orquestó un sistema de escucha a través de una plataforma dinámica de encuestas. Los resultados permitieron realizar el primer acercamiento de Siamo al indicador NPS (Net Promotore Score), para identificar brechas en aspectos como la efectividad, la facilidad y lo agradable que es el servicio para los clientes.

Con la identificación de brechas, se pudo construir un plan de transformación que puso foco principal en el modelo de atención, creando un estilo único y que asegurará la efectividad del servicio, para acreditar la calidad versus precio y acelerar el proceso de emisión y entrega de la cotización.

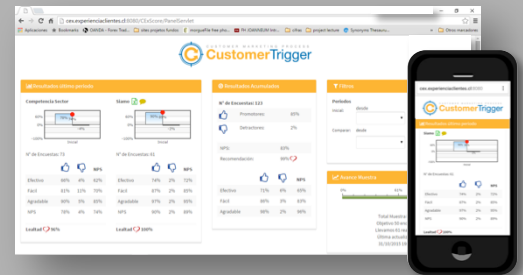
Resultados

- El nuevo modelo de atención generó una **variación de 33% en el NPS de Siamo**, 11 puntos superior a la competencia.
- La eficiencia en la emisión de cotizaciones permitió variar un 12% ese indicador.
- La **tasa de cierre de cotizaciones mejoró en más de un 50%**, con respecto al período sin transformación.

"La solución se ha transformado en una herramienta fundamental para comprender a nuestros clientes, cómo nos adaptamos a ellos; y con resultados cien por ciento cuantificables"

Ximena Bessone, Marco Encina | Propietarios SIAMO

Una vista de alto nivel de la experiencia neta de la comunidad con respecto a la competencia



Las opciones de displays de activación de la solución permiten explorar distintas dimensiones de la experiencia en diferentes momentos



CustomerTrigger | www.CustomerTrigger.com | +562 22198993 | Fanor Velasco 85, Piso 9 – Santiago de Chile

Todos los derechos reservados. Solicite una copia autorizada de este documento en los canales de contacto de nuestro sitio web. Para acceder a más Casos de Estudio, White Papers y ROI Tools visite nuestra Zona de Recursos de nuestro sitio web.