

Organizan



CustomerTrigger
DATA-DRIVEN MARKETING TECHNOLOGY



Invita



STREAMING

Adaptarse o desaparecer

MODELOS HÍBRIDOS DE SERVICIO

11 De
Mayo

12:00 hrs.

Registro en

CustomerTrigger.com/adaptarse-o-desaparecer

Exponen



Pilar Ugarte

Gerente de Personas y Canales
Presenciales Servipag



Jorge Bullemore

PhD, Director Académico
Educación Ejecutiva UDD

Modera



Cristián Maulén

Fundador SpeedUp Group
& CEO de CustomerTrigger



Shock por Covid

46% valora fortalecimiento de canales digitales. La gestión híbrida se torna crucial



Disrupción en la Decisión

73% de los compradores prefiere canales digitales para tomar una decisión por un 0 Km.



Vendedores Confiados

97% de los vendedores aseguran entregar un buen "servicio digital", tan sólo un 15% de los clientes están conformes.



Digitalizar, digitalizar

46% valora fortalecimiento de canales digitales. La gestión híbrida se torna crucial.

Brechas en el Servicio Híbrido

¿Cómo toma provecho el VENDEDOR de la EXPERIENCIA brindada en la sala de ventas?



La **experiencia brindada en la SALA** es prioritariA resolver, considerando el esfuerzo del cliente por visitar puntos presenciales. **Mientras el proceso de assessment fija un avance de 87% (4,35), el cliente asigna 46% (2,32).**

"A pesar del deseo de comprar rápido, para los clientes sigue siendo importante ver y probar los productos".

¿EL VENDEDOR se adapta al canal de PREFERENCIA del cliente?



La identificación del **canal de preferencia del cliente** y luego poder mantenernos adheridos a este, se torna clave en un modelo híbrido de servicio. **La auto-evaluación fija un 85% (4,27), mientras que el cliente asigna 57% (2,86).**

"Los clientes necesitan un vendedor omnicanal, en condiciones que el cliente no quiere o evita visitar salas de venta".

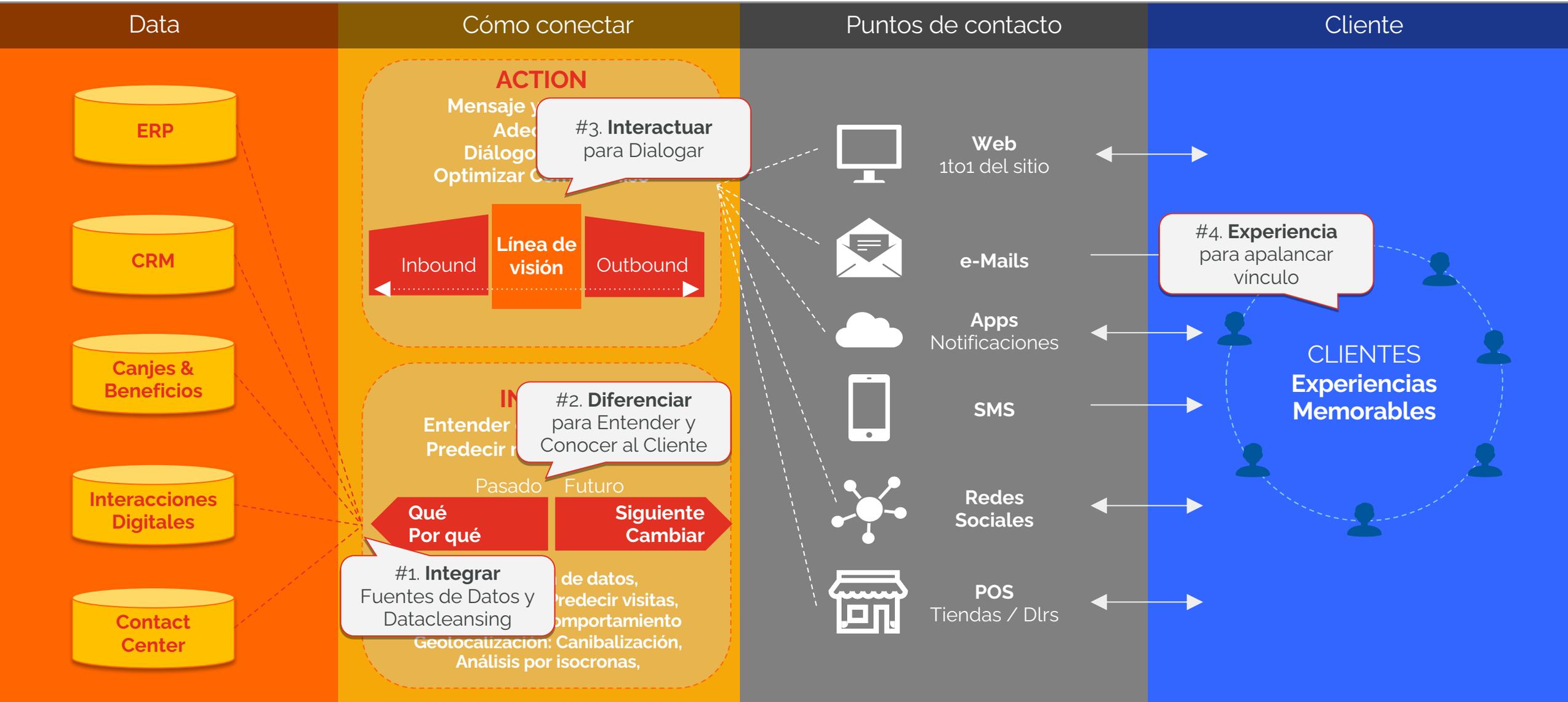
¿Es capaz el VENDEDOR de AÑADIR VALOR a la decisión del cliente?



Añadir valor a la decisión del cliente mediante un servicio digital integro es un imperativo. **Los datos del assessment dejan un 76% (3,80), y el cliente asigna 51% (2,56).**

"El vendedor sigue siendo muy importante, sin embargo, el proceso digital cada vez se vuelve más relevante".

Resiliencia: Integración Tecnológica & Orquestación





Speedup Group



Fanor Velasco 85, Oficina 901,
Santiago de Chile.



+56 9 7878 2769



<https://speedup.group>



sales@speedup.group