

Epicentro
Cluster
2020 Retail

**Omnicanalidad para ganar
la fidelidad de tus
clientes.**

Felipe Sanchez

Del 15 de octubre de 2020

Cali | Colombia

Virtual

Acerca de Felipe Sanchez

- Administrador de empresas egresado de la Javernia Cali, con Especialización en Mercadeo Universidad de Barcelona 2008.
- 12 años experiencia en el sector de las telecomunicaciones y tecnología.
- Co-fundador de 3 compañías, Bidda (Soluciones de Onminalidad), WeKall (Software de telefonía) y Natural Lands (Exportadora pulpa de Fruta).
- Amante en creación de estrategias de ventas y mercadeo.
- He acompañado procesos de transformación digital en ventas y comunicaciones en los sectores financiero, retail, alta tecnología, alimentos, belleza, entre otros.



Cual es nuestro proposito?



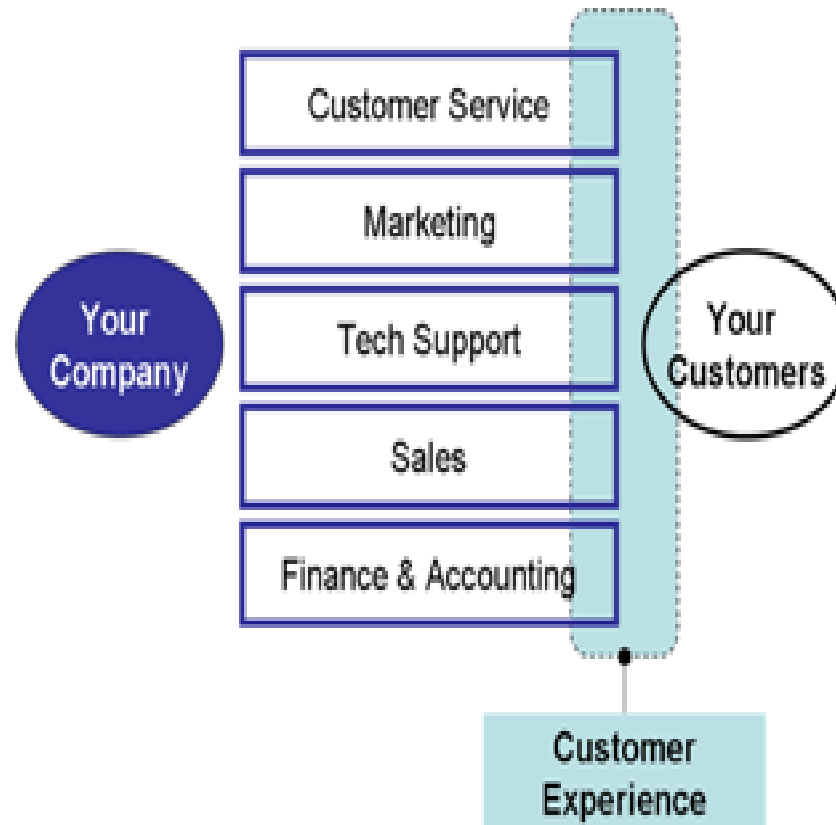
Servicio Al Cliente = Experiencia Cliente?

- **Servicio al cliente** es una función, como marketing y ventas, que maneja un subconjunto de las interacciones con los clientes
- La **Experiencia de Cliente** abarca toda la relación emotiva y mental que un cliente establece con la empresa a través de todos los puntos de contacto.



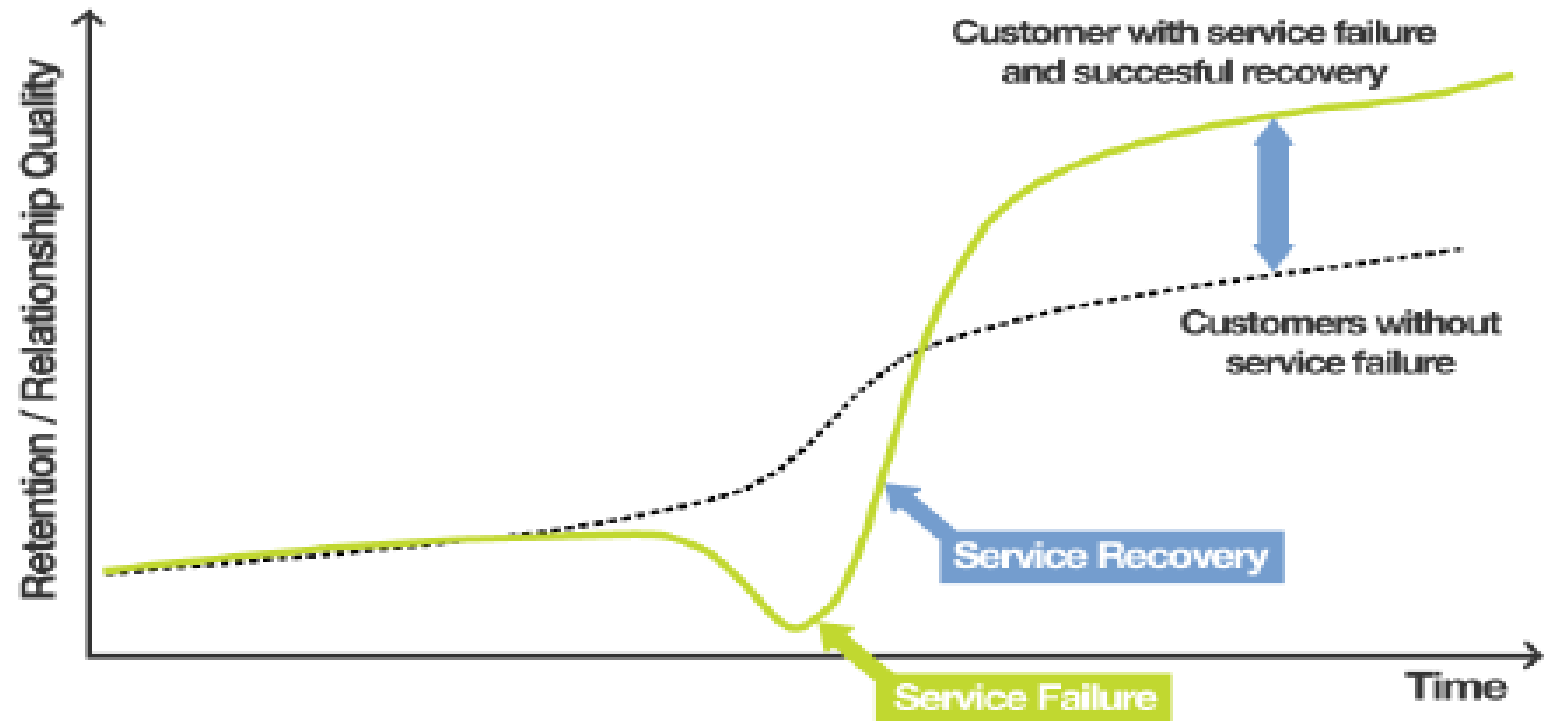
Tenemos identificados los puntos de contacto donde el cliente construye su experiencia con tu organización?

... Una aproximación ...

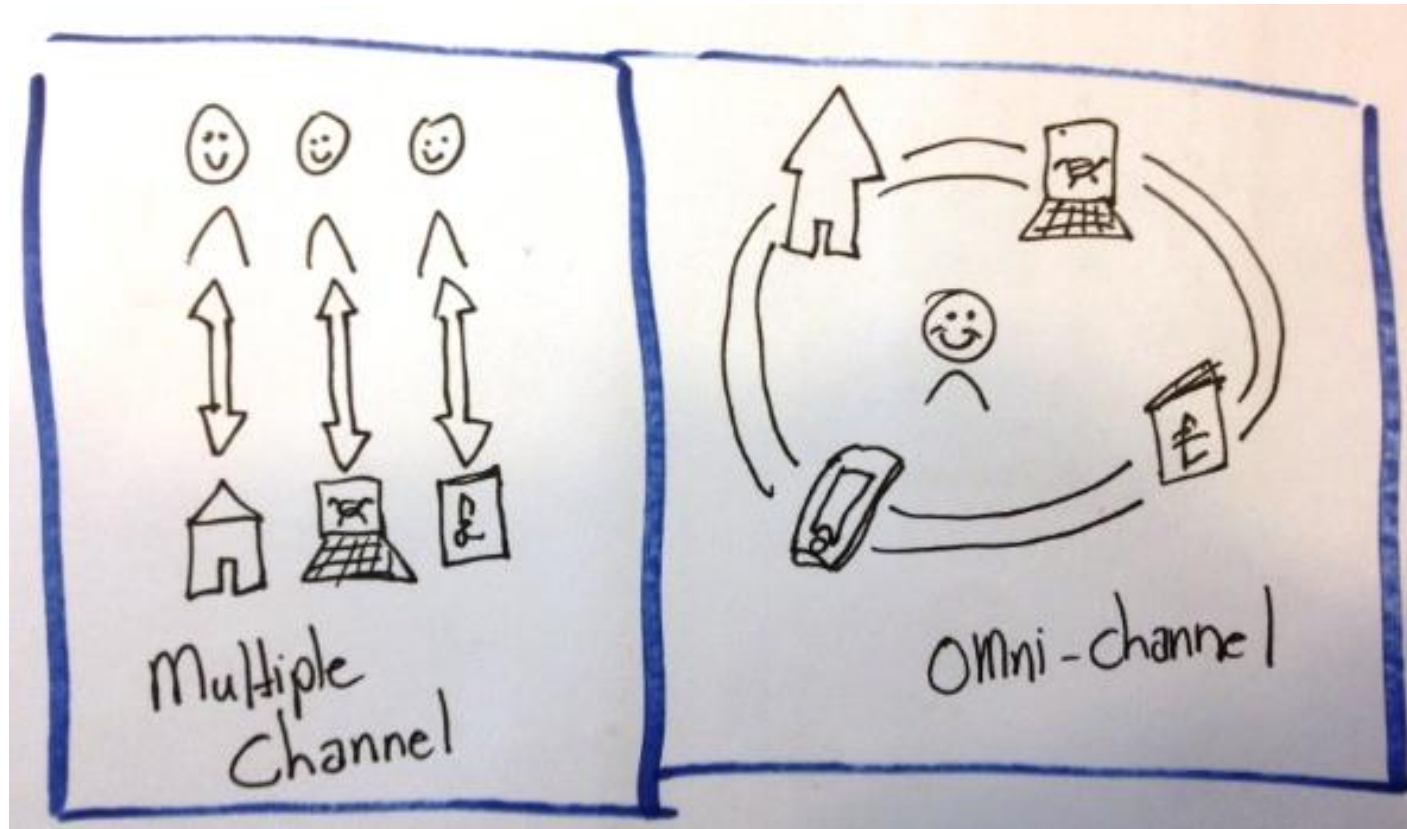


Los beneficios de la resolución excepcional

- 30% de los nuevos clientes vienen a través de referencias personales, frente al 2% en publicidad.
- Con resolución excepcional te recomendarán 1 vez, si fallas en la resolución van a hablar de tu marca 7 veces.



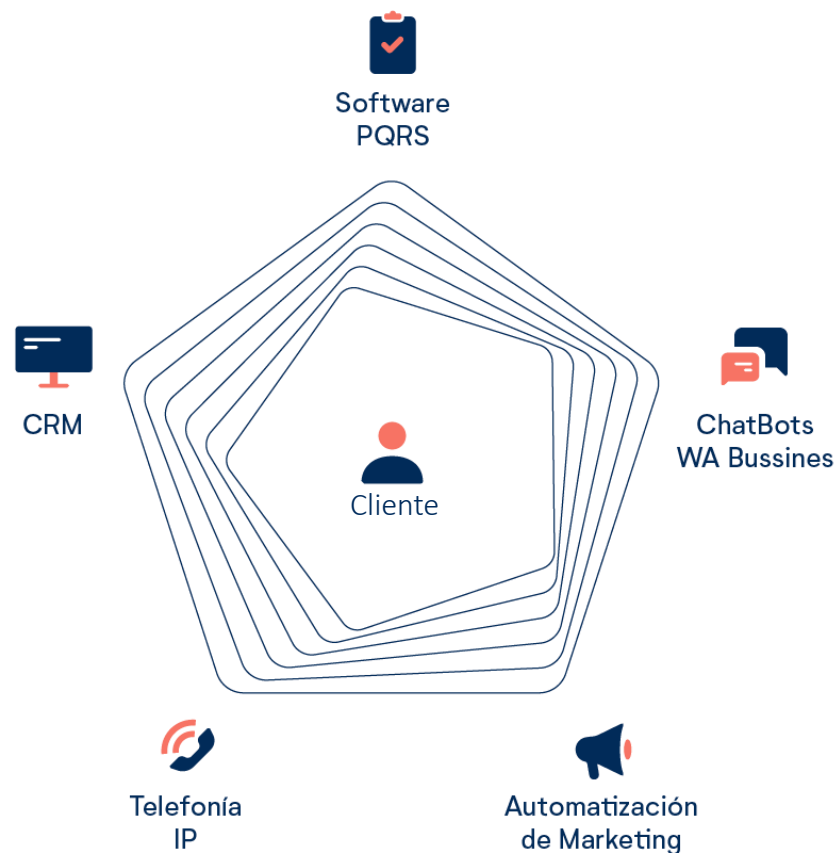
Multicanalidad vs Onmicalidad



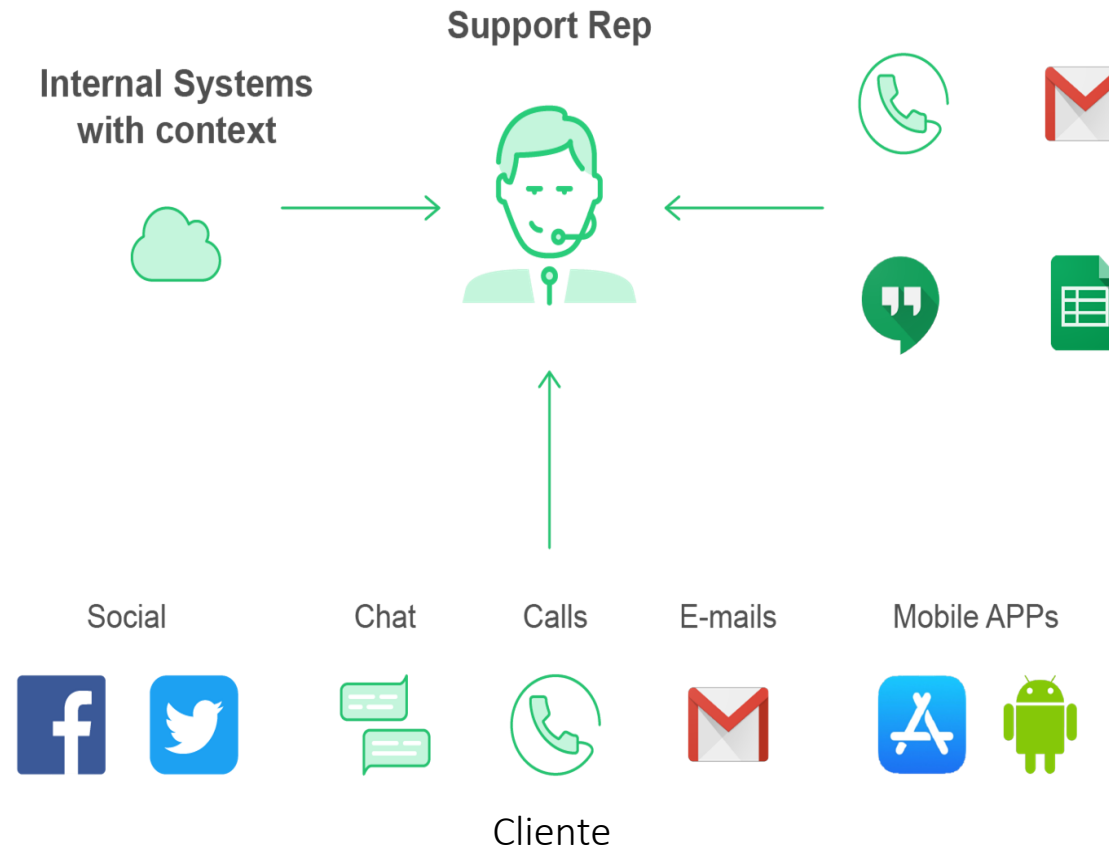
*Fuente: <https://tecnovoz.com/>

¿Como dar experiencia excepcional?

- **Conociendo a tu cliente:** es necesario que nuestro cliente siempre sea lo mas importante para la organización.
- **Herramientas:** Para poder conocer a tu cliente debes tener herramientas que te permitan entender su comportamiento.



Canales de Comunicación Integrados a la Onmicanalidad



Beneficios de la omnicanalidad



Facilita la interacción con tus clientes

Tus clientes te podran contactar por cualquier canal, Facebook, Whatsapp, mail, pagina web, telefono y siempre tendran una experiencia consistente.



Beneficios de la omnicanalidad



Conocer mejor a tus clientes

Dar respuestas personalizadas a cada uno de tus clientes para que lo hagas sentir unico.

Beneficios de la omnicanalidad



Te ayuda a rentener a tus clientes

Contacta siempre a tus clientes en el momento correcto y sorprendelos con una resolución oportuna a su solicitud.



Beneficios de la omnicanalidad



Oportunidades para generar prospectos

Cuando entiendes como se comportan tus clientes en la Web, Correo o chat, tu nivel de conversión de prospectos aumenta.



Beneficios de la omnicanalidad



Disminuir costos de operación

Con inteligencia artificial y automatización podrás crecer exponencialmente sin necesidad de tener un ejército de colaboradores.

ToDo List



1. Todos los colaboradores tienen claro nuestro proposito.
2. Tenemos clara cual es nuestra cultura sobre expericiena.
3. Sabemos cuales son todos los puntos de contacto con nuestro cliente.
4. Debemos definir cuales son los mejores canales para cominucarnos con los cliente

Felipe Sanchez / fs@bidda.co

3154640048



www.bidda.co

[f](#) [in](#) [@](#) bidda

**Epicentro
Cluster**
2020 Retail

Epicentro Cluster Retail

*La feria de conexión con el
comercio minorista*

*Del 14 al 16 de octubre de 2020
Cali | Colombia
Virtual*

 **Cámara de
Comercio de Cali**


www.ccc.org.co