

# Sector

# Retail

Desafíos y  
soluciones en  
ventas,  
marketing y  
clientes



Diciembre 2020

# ¿Cuáles son los desafíos comerciales del sector?



## Cambios en el comportamiento del cliente

- ▶ ¿Cuáles son las nuevas prioridades y preferencias de compra de mis clientes?
- ▶ ¿Cuáles son los nuevos drivers de compra?
- ▶ ¿Cómo debo replantear mi estrategia comercial?
- ▶ ¿Se adapta mi portafolio de productos a las nuevas necesidades?



## Despliegue de canales digitales

- ▶ ¿Cómo ser diferencial en el mundo online?
- ▶ ¿Qué necesidad tengo de desplegar o potenciar mis canales digitales?
- ▶ ¿Qué mix de canales es el óptimo?
- ▶ ¿Responden mis canales a mi nueva estrategia de comercialización?

# ¿Cuáles son los desafíos comerciales del sector?



## Experiencia del cliente

- ▶ ¿Cómo se está viendo afectada la experiencia y posicionamiento con los nuevos canales?
- ▶ ¿Cómo integrar el mundo físico y virtual en una sola experiencia?



## Estrategias de cliente

- ▶ ¿Cómo aprovechar todo el potencial del mundo digital?
- ▶ ¿Cómo debo captar, retener y fidelizar a los clientes en este nuevo entorno?
- ▶ ¿Cómo innovar de manera suficientemente ágil para generar una ventaja competitiva?

# ► Soluciones integradas



## eCommerce & Marketplace

Estrategia de despliegue o potenciación de canales de venta digitales propios y terceros



## Experiencia de cliente y usuario

Diseño de una experiencia de compra diferencial y eficiente a lo largo de todo el Customer Journey Map, mediante mediciones y mejoras a lo largo del mismo



## Conocimiento profundo del cliente

Descubrimiento y análisis de las características de consumo, preferencias y lealtad de nuestros clientes



## Estrategias de venta omnicanal

Estrategia y despliegue de modelos de venta multicanal para impulsar las ventas y mejorar la experiencia



## Fidelización de clientes

Mejora de la vinculación del cliente mediante sistemas de Voz del Cliente y programas de fidelización

## Contacto



Ignacio Luque  
Director Customer