

Comprender y mejorar la experiencia de cliente en tiempo real

Para asegurar una experiencia del cliente simple, ágil y consistente en todos los canales de una de las principales cadenas minoristas del mundo, desarrollamos REM: Retail Experience Metrics. Una solución que permite medir, entender y actuar para mejorar la experiencia, de forma continua y en tiempo real. En el primer año de proyecto, la compañía **mejoró su NPS de 61 a 70 y aumentó un 17% las ventas.**



El punto de partida: diagnosticar

Analizamos y evaluamos cómo era la experiencia entregada y definimos un Customer Journey Enriquecido.



La propuesta: medir para mejorar

REM mide la experiencia objetiva y percibida, combinando Mystery Shopping, auditorías, encuestas cuantitativas e Inteligencia Artificial.



REM.

Alerta por fallo en el orden de productos

Hola Ángela.

Hemos detectado un desvío en la experiencia en la tienda, relativa al orden de los productos.

Lugar: Los Sótanos 3324 Loc 23
Hora: 3 de Abril, 2024 a las 09:00 PM

Descripción de la alerta

Canal: TIENDA
Típico: Calidad productos (ficha de exp., carnes, frutas y verduras)
Número de atributo: A9213
Atributo: Empaque de los vegetales
Comprobación: El empaque del producto está en buen estado, sin daños visibles.
Fallas: Hay envases que están rotos, sin comiendo, mojados.

Impacto: El impacto potencial de este fallo en la autorización de Gx del supermercado podría llevar a una disminución en la percepción de calidad por parte de los clientes, lo que a su vez podría resultar en una reducción de la intensidad del cliente y un posible aumento en las devoluciones de productos. Dado que un 27% de las devoluciones de este atributo tienen errores tan obvio como esto, es importante que el gerente de tienda tome medidas inmediatas para corregirlos. Además, es crucial informar de manera efectiva y segura las aves de mejora identificadas.

Recomendación: Se recomienda implementar un control de calidad más estricto en la categoría de vegetales, asegurando que todos los productos cuenten con etiquetas visibles, estén completamente sellados y en buenas condiciones antes de ser exhibidos en los estantes. Además, se deben establecer procedimientos claros para el manejo y almacenamiento de los productos con el fin de evitar daños durante el traslado y manipulación.

[Ver Dashboard de la tienda](#)

Av. de la Industria 4 - Alcobendas
© 2024 BRAINTRUST



Comprender la experiencia entregada

En un único dashboard, se controla 24/7 todos los canales con alto nivel de detalle. Permite comparar resultados con la competencia, detectando debilidades, fortalezas y oportunidades.



Acción inmediata con alertas en tiempo real.

REM analiza e interpreta los datos utilizando IA. Al detectar fallos, activa alertas inmediatas, evalúa los impactos y genera recomendaciones accionables.



Conectar la experiencia con los ingresos

Además, proyecta los impactos de la experiencia del cliente en los resultados financieros, permitiendo enfocar recursos en los factores que generan valor.