

Retail Experience Metrics

Medir y mejorar la experiencia del cliente para multiplicar los ingresos en Retail

Cuando la experiencia del cliente es simple, ágil y consistente en todos los canales, el negocio puede multiplicar hasta 4 veces sus ingresos. REM es la solución que permite medir, entender y mejorar la experiencia del cliente en todos los canales, de forma continua y en tiempo real.



La propuesta: medir para mejorar

REM mide la experiencia objetiva y percibida, combinando auditorías, encuestas e Inteligencia Artificial para validar que el Customer Journey definido sea realmente el que viven los clientes.



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.



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 Saños 3324 Loc 23

🕒 Hora: 3 de Abril, 2024 a las 09:00 PM



Descripción de la alerta

Canal: TIENDA.

Touchpoint: Calidad productos (fecha de exp., carnes, frutas y verduras)

Número de atributo: AB23.3

Atributo: Empaque de los lácteos

Comprobación: El empaque del producto está en buen estado, sin daños visibles.

Fallo: Hay empaques sin etiqueta, rotos, sin contenido, machucados.

Impacto: El impacto potencial de este fallo en la auditoría de CX 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 fidelidad del cliente y un posible aumento en las devoluciones de productos. Dado que un 12% de las pruebas de este atributo en esta tienda han dado fallo, considerando igualmente el giro general de la tienda de un 10% en todas las tiendas, es crucial abordar de manera efectiva y urgente las áreas de mejora identificadas.

Recomendación: Se recomienda implementar un control de calidad más estricto en la categoría de empaques, asegurando que todos los productos cuenten con etiquetas visibles, estén completamente sellados y en perfectas 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 - Alcoendadas
© 2024 BRAINTRUST



Acción inmediata con alertas en tiempo real.

Analiza e interpreta los datos utilizando IA. Al detectar fallos, activa alertas inmediatas, evalúa los impactos y genera recomendaciones accionables que impulsan la mejora continua.



Conectar la experiencia con los ingresos

Proyecta los impactos de la experiencia del cliente en los resultados financieros, permitiendo enfocar recursos en los factores que realmente generan valor de negocio.



NPS: 61 → 70

Mejora en las tiendas foco, en 12 meses de proyecto.

+17% de visitas

Tras 6 meses, sin modificar promociones o precio.

