

## 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.



### 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.

