

3 SECRETOS PARA MEJORAR LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN EL SECTOR RETAIL

CON EL USO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE REPUTACIÓN ONLINE



PERCEPCIÓN DEL CLIENTE HACIA SU MARCA

78% de los encuestados confirma que los comentarios de las marcas hechos en las redes les influye a la hora de tomar la decisión de sus compras. ¹

Con una solución de ORM, conocerá en tiempo real las razones de compra de sus clientes y la experiencia con su marca, lo que determina a un nuevo cliente a que una compra se realice o no.



ENCUESTAS

Sólo 1 de cada 26 clientes insatisfechos se queja. ²

El resto simplemente no vuelve; al hacer encuestas frecuentes a los clientes, las empresas obtienen una información de gran valor y descubren puntos de mejora a los que poner solución, antes de que puedan perder más clientes.



RECONOCE

41% de las compañías que han obtenido buenas reseñas acerca de sus empleados, han notado un aumento en la satisfacción del cliente. ³

Una buena estrategia de ORM puede ayudarle a identificar qué empleados aportan más al resultado final de la empresa; esto no sólo mejora la actitud de los empleados, sino que también se ve reflejado en la experiencia del cliente.

¹ Social Media Today, Is Social Media The Biggest Influence of Buying Decisions, 2015

² Huffington Post, 50 Important Customer Experience Stats for Business Leaders, 2015

³ SHRM/Globoforce Employee Recognition Survey, 2012