

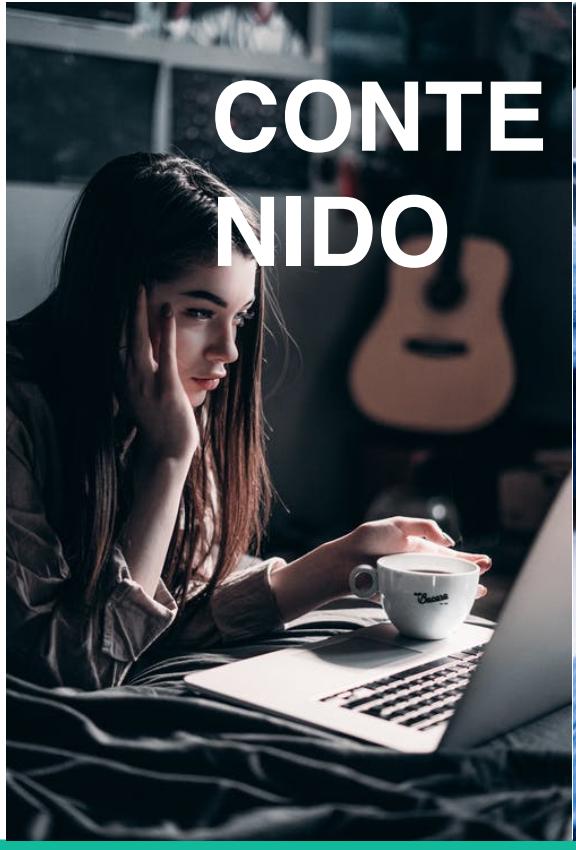
# Experiencia al cliente **100%** **Digital**



# ¿Quién es el cliente digital?

# Canales Digitales

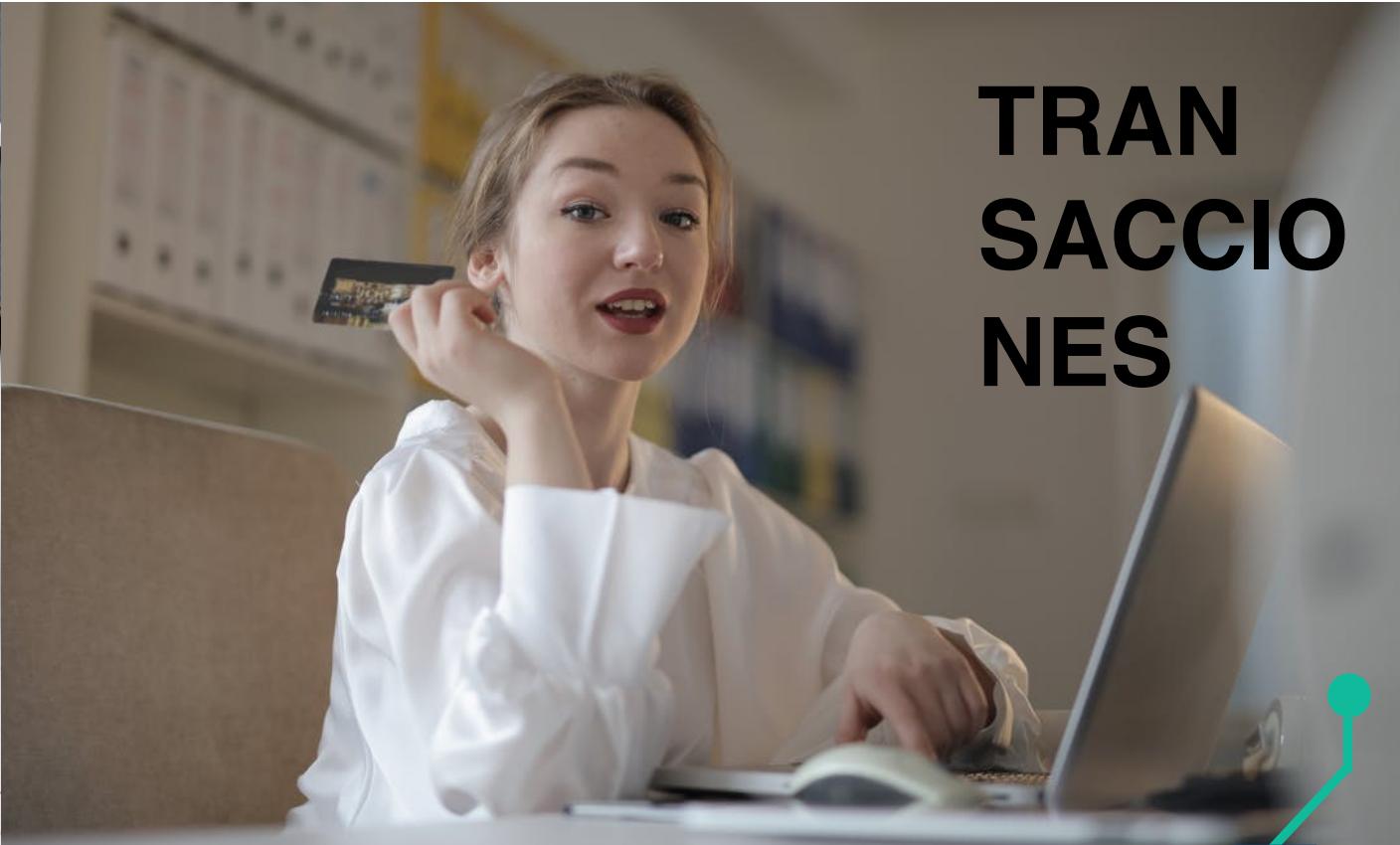
## WEB, MOBILE & SOCIAL



CONTENIDO



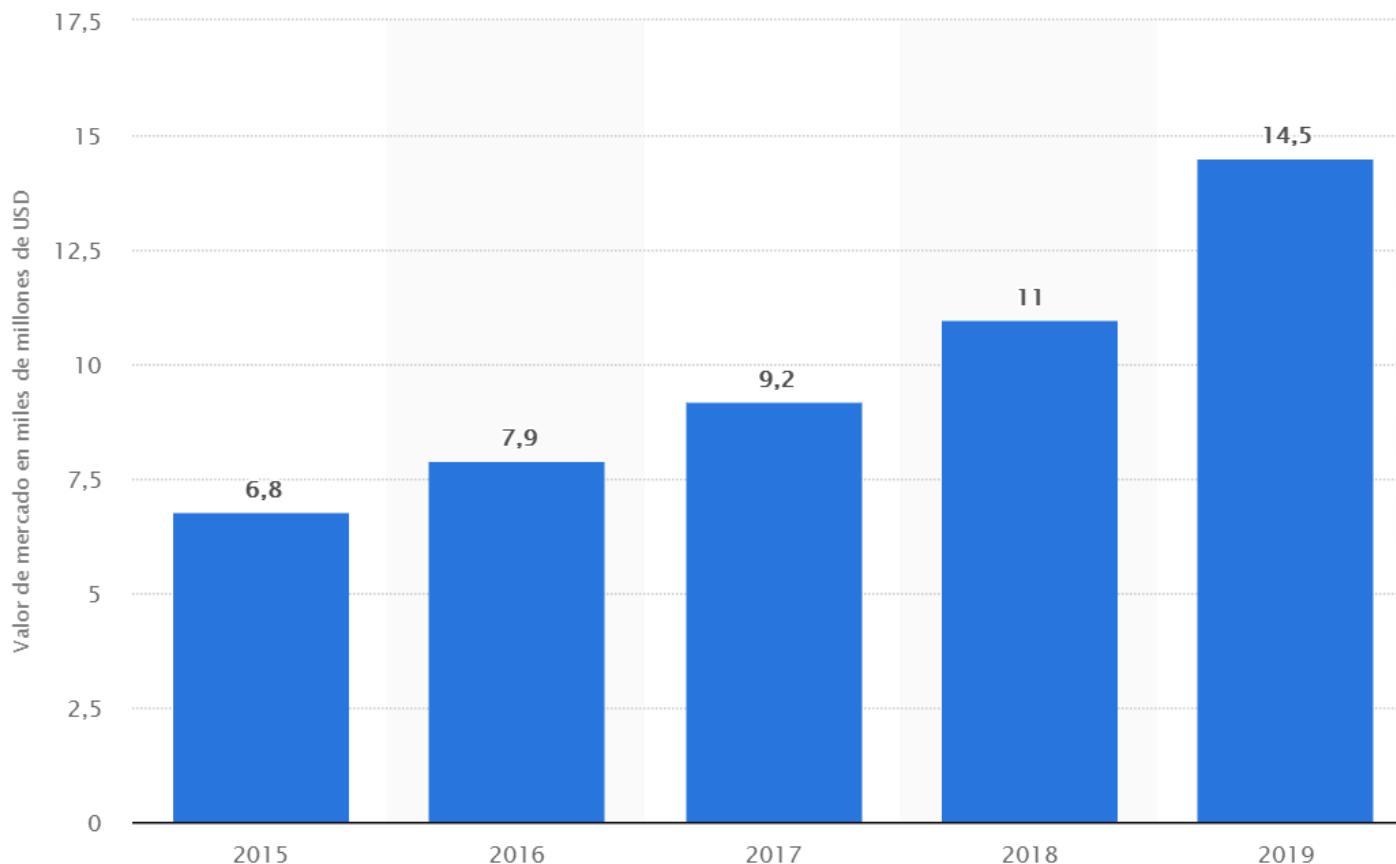
ENGAGEMENT



# COVID-19 La transformación DIGITAL



## La transformación digital



**Para 2020 S2 – Las ventas online en México registraron incrementos entre 15% y 60% en categorías tradicionales y 300% en despensa o abarrotes.**

<https://es.statista.com/estadisticas/632410/valor-de-mercado-del-comercio-electronico-mexico>

<https://marketing4ecommerce.mx/la-pandemia-acelera-el-e-commerce-mexicano-se-preve-un-incremento-del-40-este-2020/>

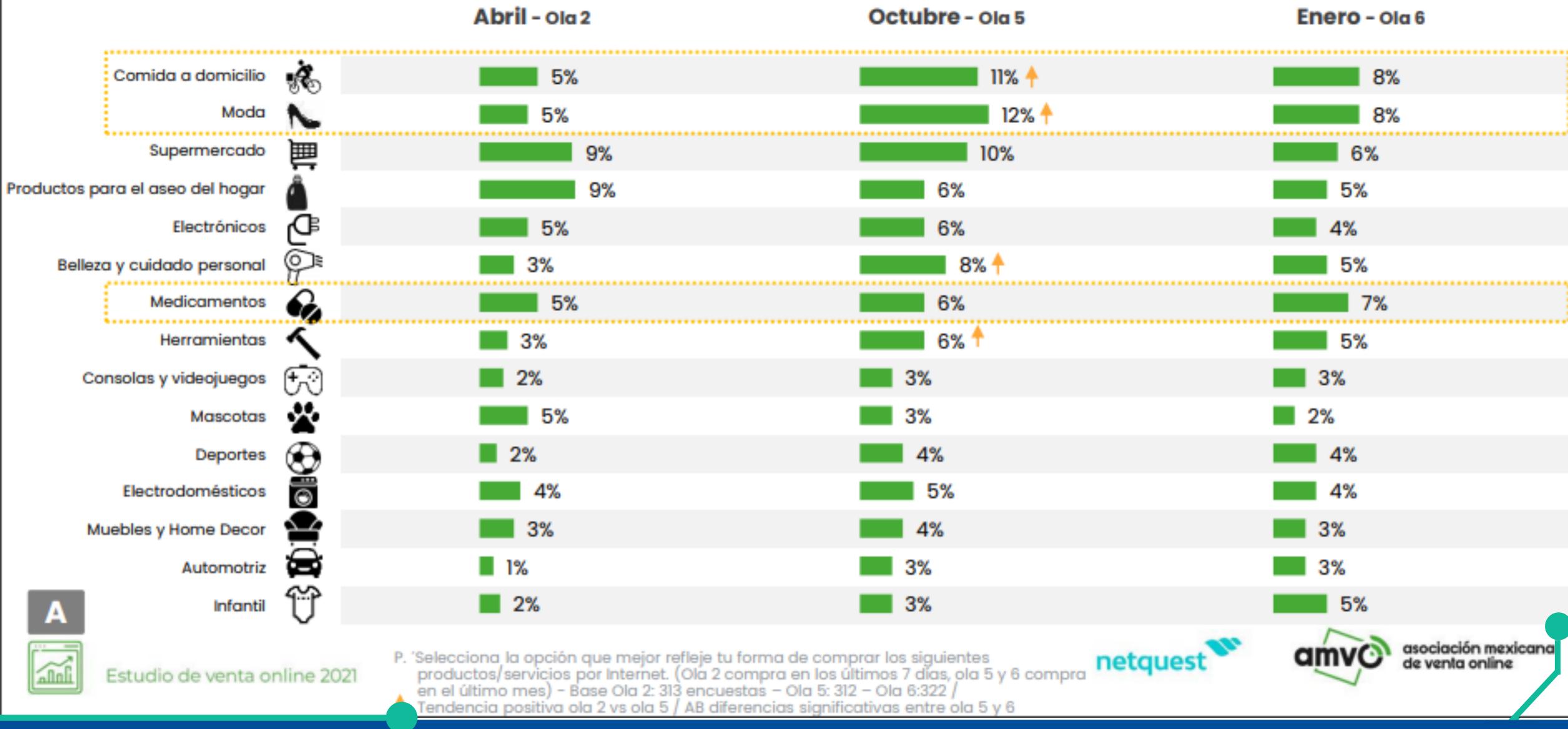


# Nuevos compradores

## Comida a domicilio Moda y Medicamentos



# La transformación digital

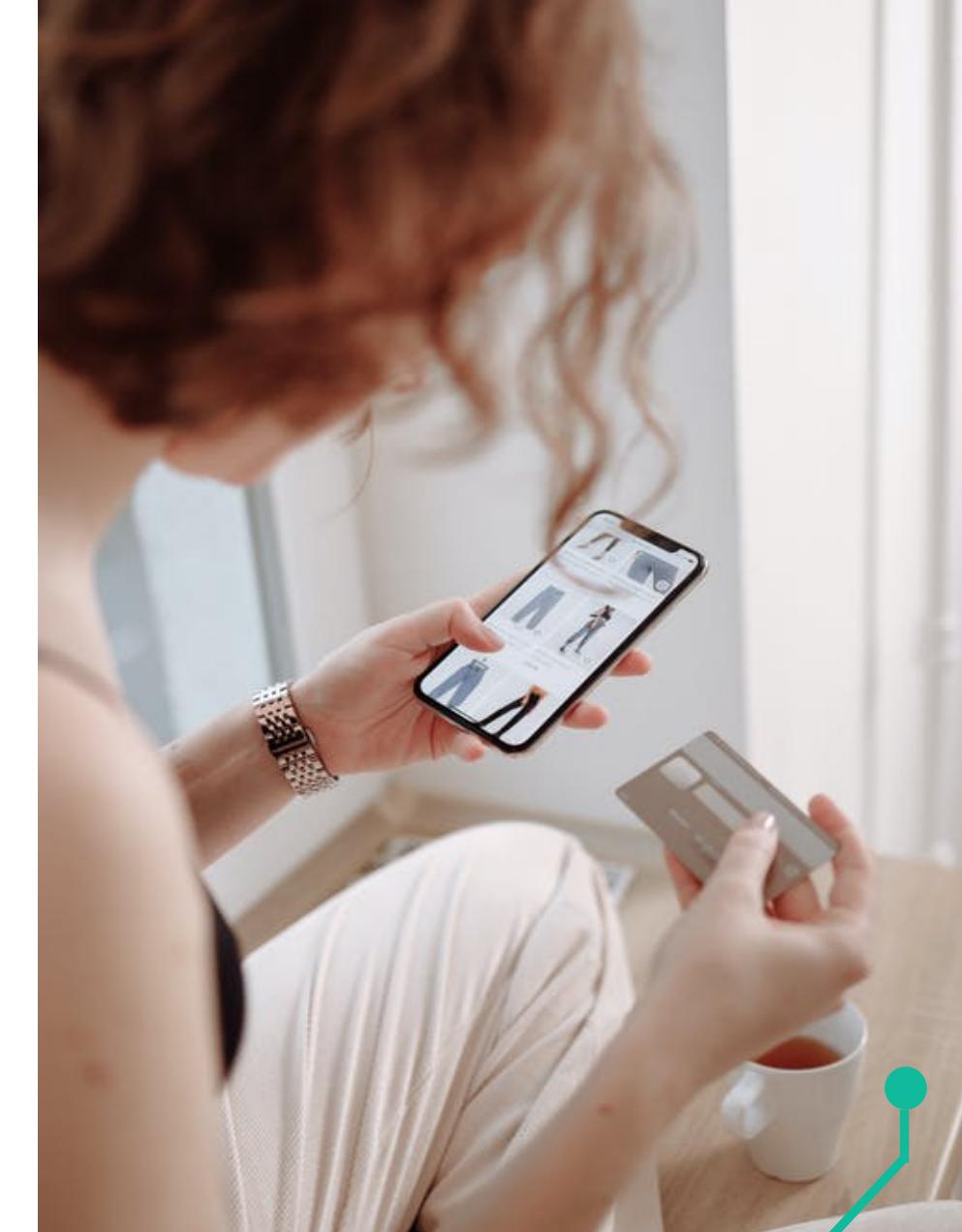


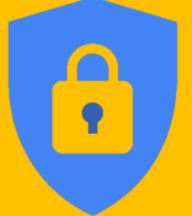
A



Estudio de venta online 2021

# CX 360°



<p>Ofertas  Descuentos</p>	<p>Formas de pago  más seguras</p>	<p>Envíos gratuitos  o económicos</p>	<p>Buenos precios </p>	<p>Calidad </p>
<p>Variedad </p>	<p>Cambios  y devoluciones</p>	<p>Amplia gama  de precios</p>	<p>Descripción clara </p>	<p>Diversidad en  métodos de pago</p>

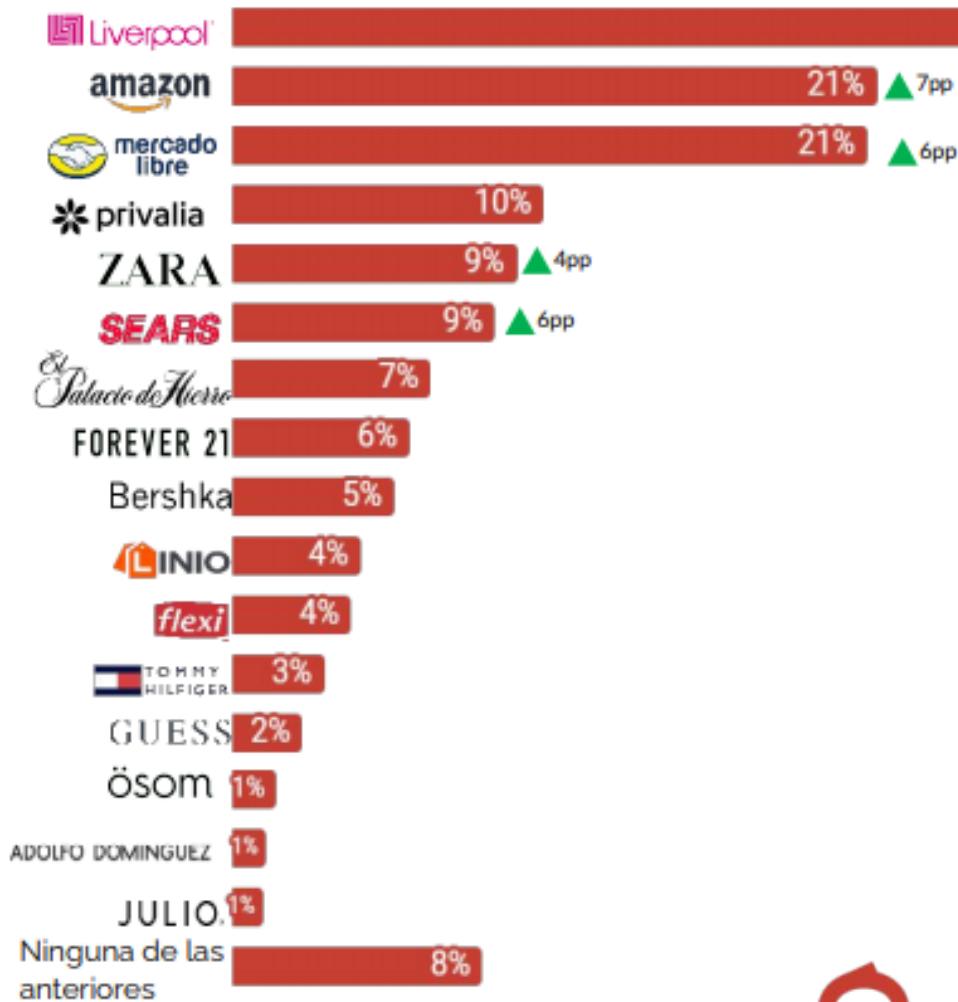
## ESTRATEGIA DE EXPERIENCIA AL CLIENTE





**¡Satisfacción  
total del  
cliente  
Digital!**

## Tienda favorita



- Ofrece las mejores ofertas/descuentos
- Ofrece formas de pago más seguras
- Tiene costos de envío más económico o gratuitos
- Tiene buenos precios
- Ofrece productos de calidad
- Tiene una amplia variedad de productos
- Permite realizar cambios/devoluciones
- Tiene productos con amplia gama de precios
- Tiene una clara descripción de los productos
- Ofrece métodos de pago que se ajusta a mis necesidades



# eVERYWHEREcommerce

# ENGAGEMENT & FIDELIZACIÓN



# INNOVACIÓN



The background image shows a white sailboat with three sails, moving through dark blue, slightly choppy ocean water. The boat is angled towards the left of the frame.

TAILWIND

Tomar momentum de las circunstancias para crear células globales enfocadas al CX.

El 75% de los clientes están dispuestos a gastar más en empresas que les brindan una buena experiencia de cliente

El 50% de los clientes dice que CX es más importante en comparación con hace un año

<https://www.zendesk.com.mx/webinars/customer-experience-trends-2021>



HEADWIND

Crear estrategias que impacten el Customer Experience que reten la nueva normalidad.

Tecnología ágil – Optimización del Self-help

Engagement – Crear conexiones humanas en tiempos de distanciamiento social

Onmincanalidad – Conectar canales sin desconectar una experiencia 360°

Humanizing The Digital Experience

# “La percepción de tus clientes, es tu realidad”

-Kate Zabriskie

Gracias

 Oscar Bueno

 oscar.bueno@mercadolibre.com.mx