

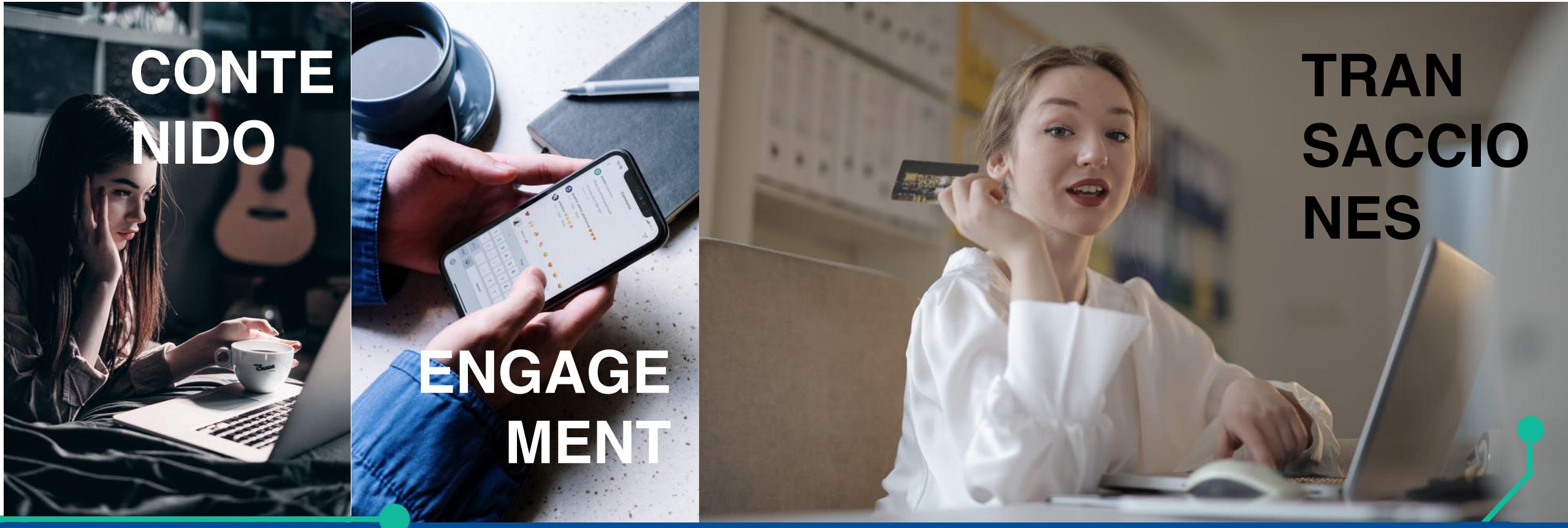
# Experiencia al cliente **100%** **Digital**



# ¿Quién es el cliente digital?

# Canales Digitales

## WEB, MOBILE & SOCIAL

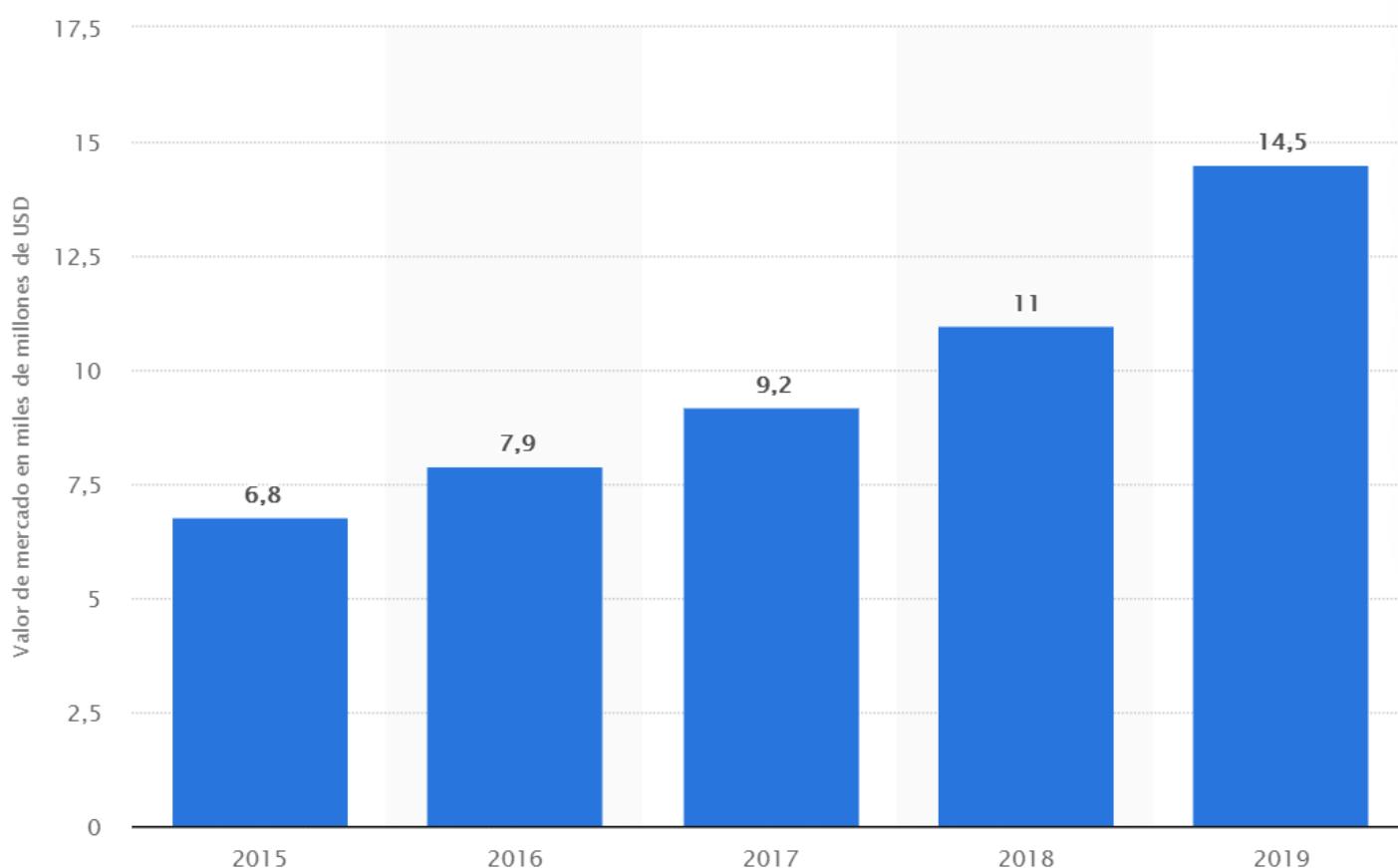


# COVID-19 La transformación DIGITAL



Humanizing The Digital Experience

## 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**

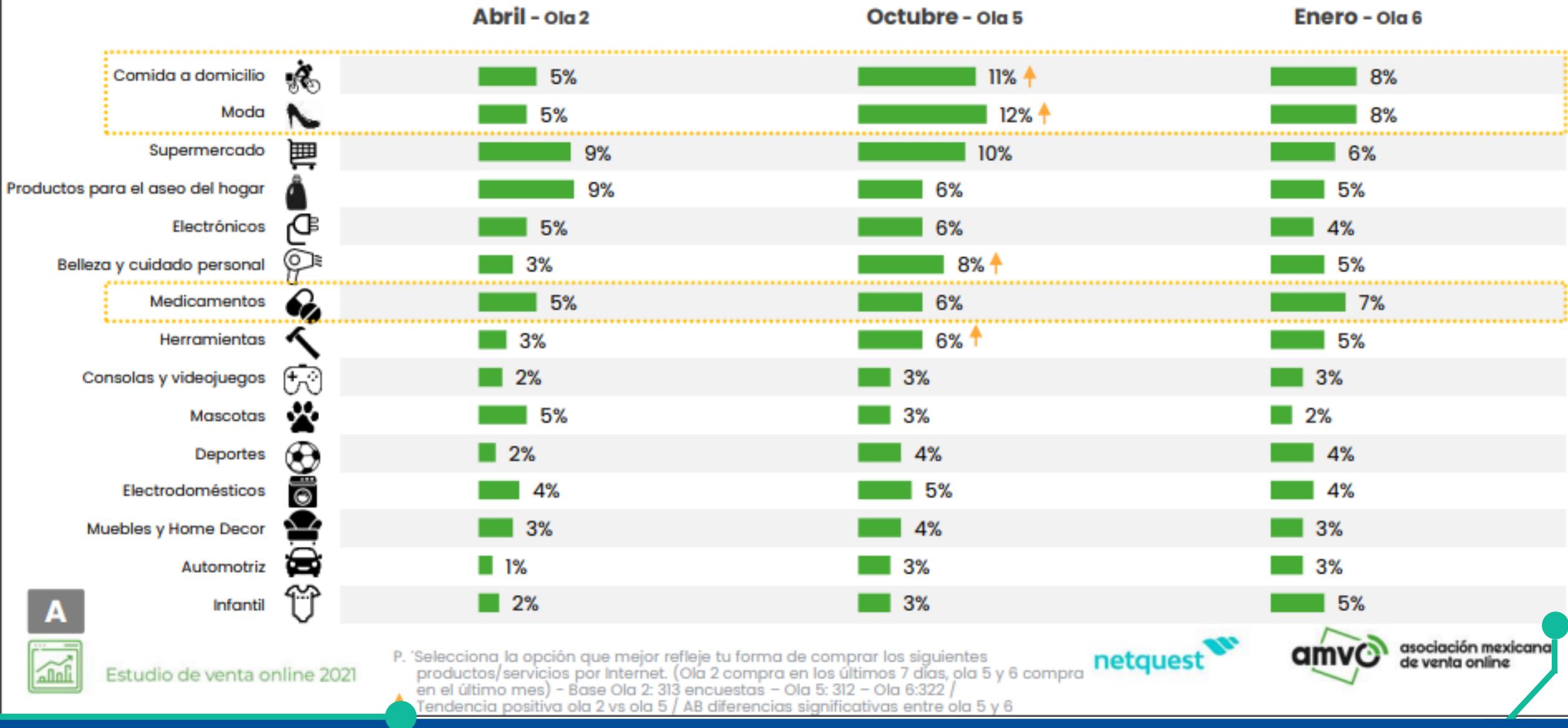
## **Comida a domicilio**

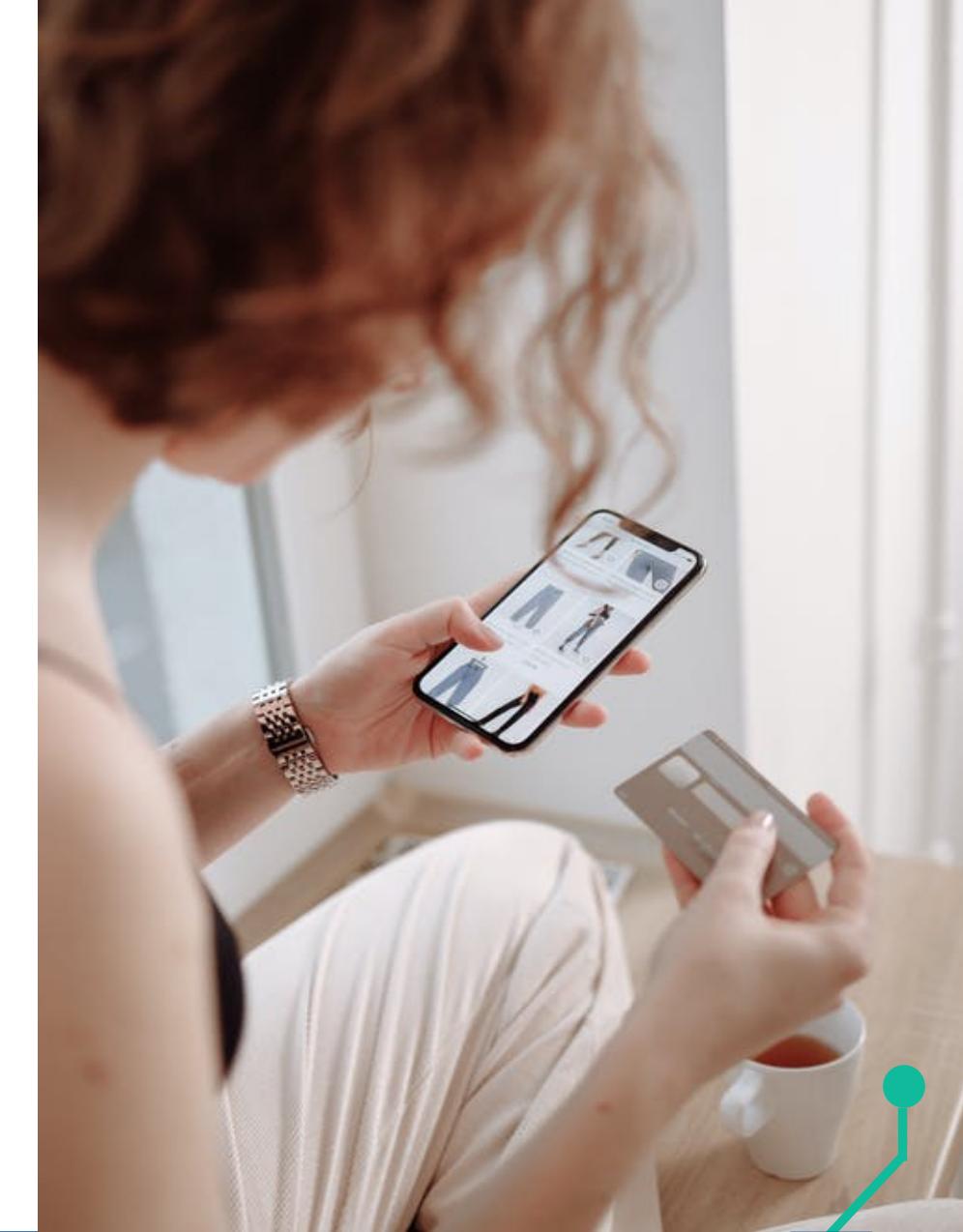
## **Moda**

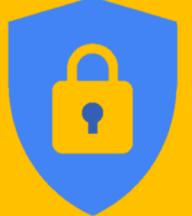
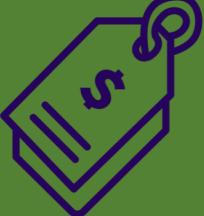
## **y Medicamentos**



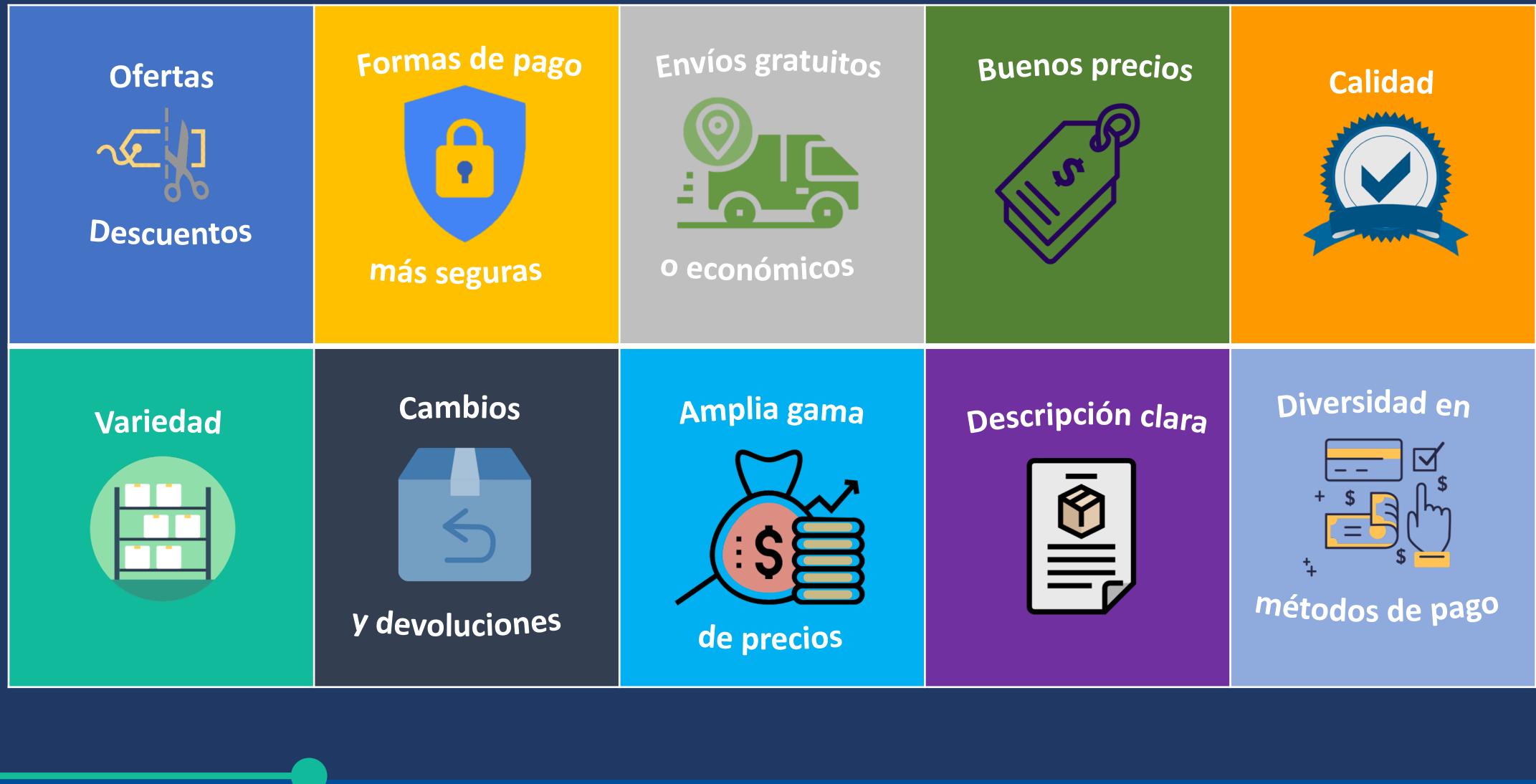
# La transformación digital





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

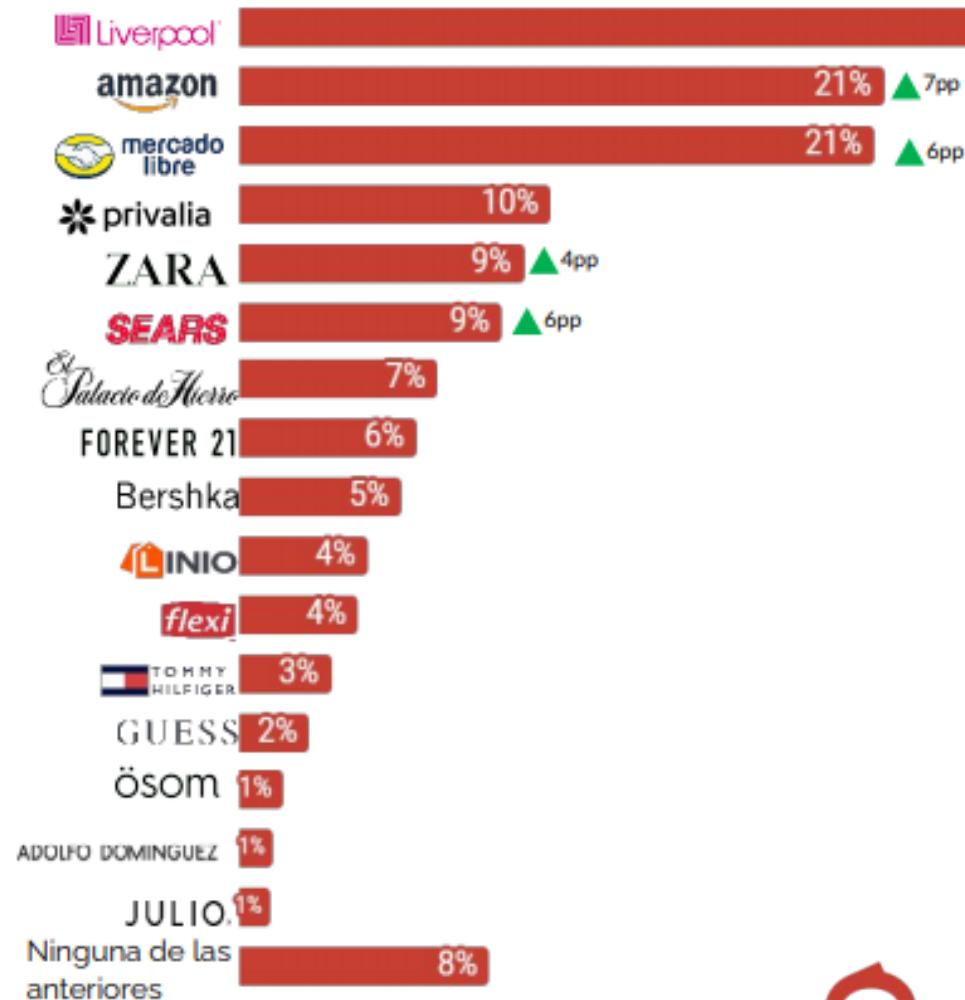
## ESTRATEGIA DE EXPERIENCIA AL CLIENTE





¡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

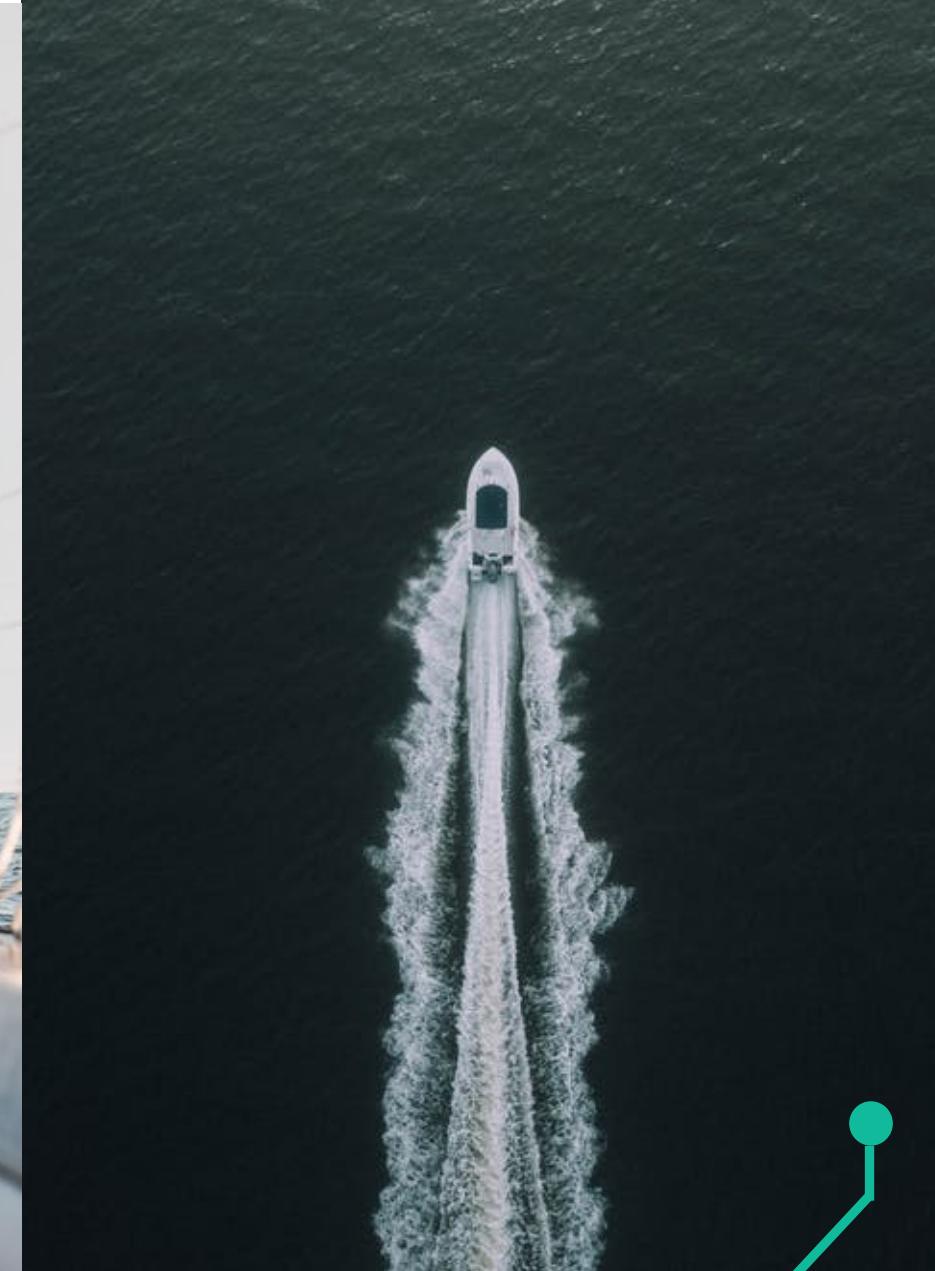


# eVERYWHEREcommerce

# ENGAGEMENT & FIDELIZACIÓN



# INNOVACIÓN





# 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°

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

-Kate Zabriskie

Gracias

 Oscar Bueno

 oscar.bueno@mercadolibre.com.mx