

# "Servicio al cliente y experiencia del consumidor"



1

**Evolución del servicio al cliente**



2

**Impactos en la experiencia del consumidor**



3

**El nuevo consumidor y mecanismos para atraerlo**

**Panorama Latinoamérica**

# "Servicio al cliente y experiencia del consumidor"



1

**Evolución del servicio al cliente**



2

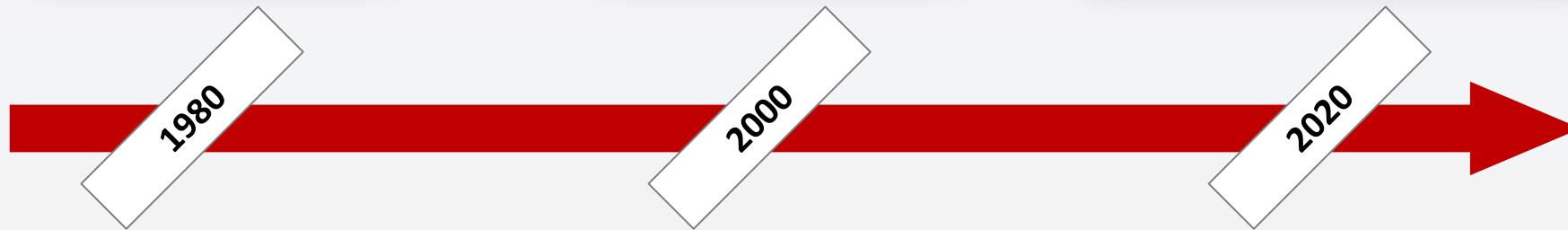
**Impactos en la experiencia del consumidor**



3

**El nuevo consumidor y mecanismos para atraerlo**

# 1) Evolución del servicio al cliente



# "Servicio al cliente y experiencia del consumidor"



1

Evolución del servicio al cliente



2

Impactos en la experiencia del consumidor



3

El nuevo consumidor y mecanismos para atraerlo

# Impactos en la experiencia del consumidor

5  
mins

Tiempo en tienda



Tienda acomodada



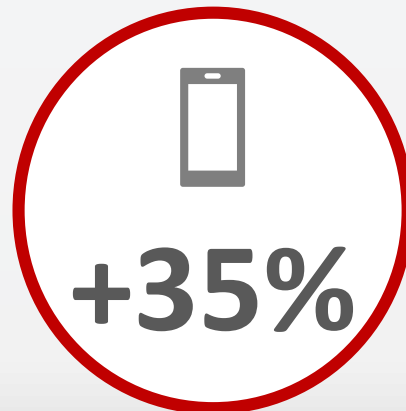
Equipos Coca-Cola



Faltante productos



Respeto de promociones / precio  
y materiales



Mantenerse abierto



Entregas a domicilio

# "Servicio al cliente y experiencia del consumidor"



1

Evolución del servicio al cliente



2

Impactos en la experiencia del consumidor



3

**El nuevo consumidor y mecanismos para atraerlo**

# El nuevo consumidor y mecanismos para atraerlo

**90% de los consumidores cambiaron su hábito**



# Mensajes para llevar

1. Vivimos en una era que evolucionamos aceleradamente → Adaptación.
2. Podemos vender más si:
  - Respetamos los precios, promociones y materiales.
  - Mantenemos abierta nuestra tienda ante adversidades.
  - Ayudamos en rellenar con producto Coca-Cola cuando falte en los espacios destinados.
  - Si apoyamos a nuestros clientes, entregando a domicilio.
3. Recuerda que conocer a nuestros consumidores, es parte clave del desarrollo de nuestros negocios.