

**komax** 



# La confianza como gancho comercial.

# RACIONAL.

Cuando tenemos confianza con una persona, servicio o marca, nos sentimos muy seguros como clientes y sin pensarlo demasiado acudimos a alguno de ellos.



# ¿Por qué nuestros clientes confían en nosotros?

Experiencia de compra.

Consideración en momentos importantes.

Calidad del producto.

Por lo que me han dicho (Boca a Boca).



# El fracaso, visto como oportunidad.

Ejemplo 1: Cyber 2017.

Vendimos mas de lo que podíamos gestionar.

Dañamos la confianza del cliente.

Prudencia al momento de prometer.

Volver a ganar la confianza, poniéndola como promesa.

# El fracaso, visto como oportunidad.

## Ejemplo 2: Despacho desde tiendas 2018.

Imposibilidad de juntar pedidos de 2 tiendas.

Cancelar envío de menor valor.

Pérdida de confianza a clientes que no le cumplíamos

No seguir vendiendo, hasta solucionar el problema.....perder venta, para ganar confianza



# Actualizando la confianza y la experiencia.

Si bien, la experiencia y la confianza con el cliente siempre han estado, la digitalización de la relación Cliente/Marca, nos obliga a generarla en más lugares, ya que las instancias de contacto han cambiado.





# Ecommerce / Omnicanalidad de confianza.

Mejorar Información del producto.

Mejorar la atención.

Información después del pago

Midiendo la confianza (NPS).

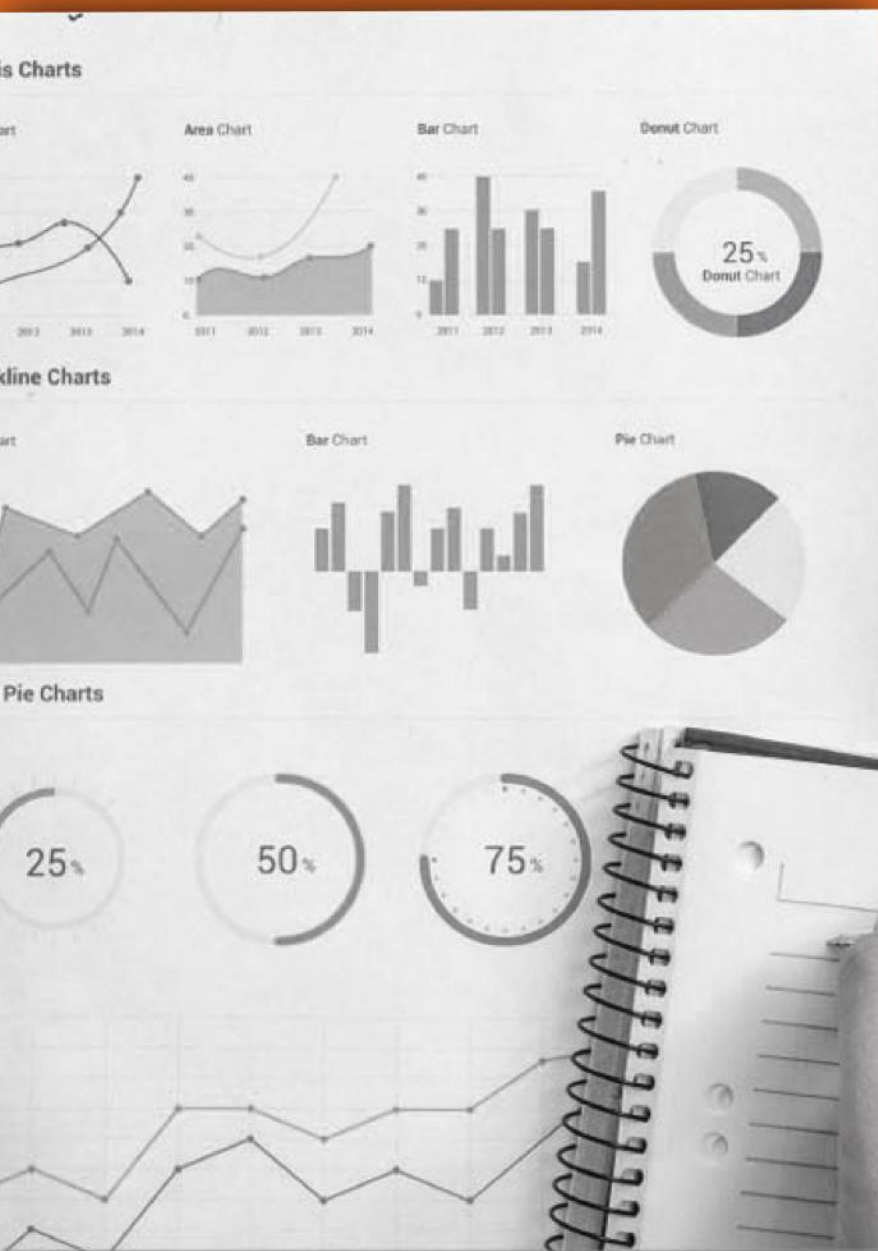
**komax** 





Pero, la confianza  
debe seguir  
avanzando.





Tratamiento de  
datos del cliente.

Relación entre los  
colaboradores.

Cuidado del  
medioambiente.



**Tener grandes marcas, implica una gran  
responsabilidad y el cliente nos exige  
estar a la altura.**



**komax** )K