



**“Cómo generar confianza y lealtad con tus clientes usando la tecnología”**

**Piensa en alguien  
en quién **confías...****



# Las nuevas tecnologías nos permiten confiar en...



Influencers que  
no conocemos



Apps que recién  
descargamos



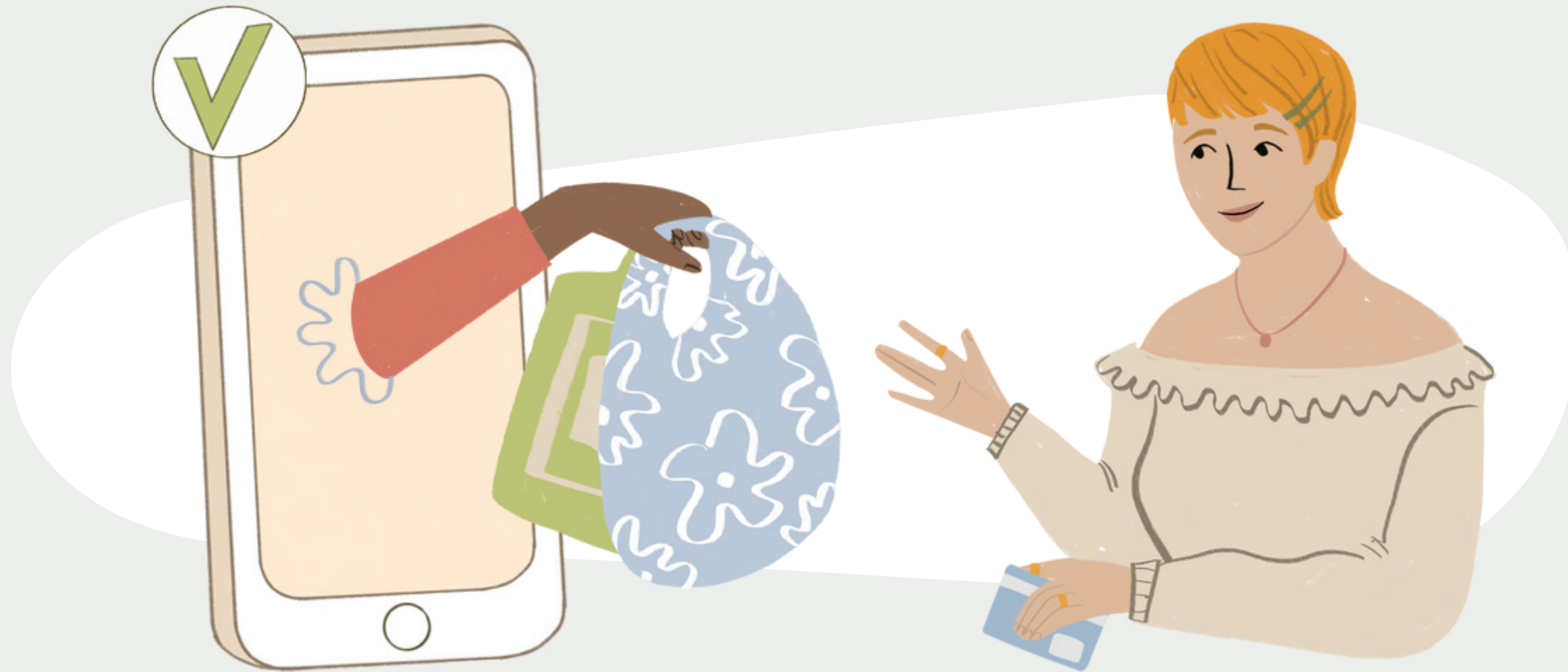
Bancos a los que  
nunca hemos ido



Tiendas que no están  
en ningún mall



**Y en estos 11 años,  
hemos aprendido algo muy importante:**  
**Sin confianza, no hay transacciones**





# El mejor ejemplo:



airbnb

Logró que confiáramos  
en completos extraños  
y los dejáramos dormir  
en nuestra casa



2,821,081 views | Joe Gebbia • TED2016

Like (84K)

Share

Add

## Cómo Airbnb diseña para la confianza

Read transcript

Joe Gebbia, el cofundador de Airbnb, basa toda su compañía en la creencia de que la gente puede confiar lo suficiente el uno en el otro para permanecer en el hogar del otro. ¿Cómo llegó a superar el prejuicio de extraño es igual a peligro? A través de un buen diseño. Ahora 123 millones (y sigue sumando) de noches de alojamientos. Gebbia expone su sueño de una cultura de compartir en el que el diseño nos ayuda a fomentar la comunidad y la conexión en lugar del aislamiento y la sepa...

## Otro buen ejemplo:



Logramos que, desde el 2011, la gente compre por internet productos que estaba acostumbrada a ver y a tocar.

**Y que confiara en 2 completos desconocidos como nosotros.**



**Magdalena Maino**  
Fundadora Depto 51



**Nicolás Valenzuela**  
Fundador Depto 51



# ¿Cómo lo logramos?

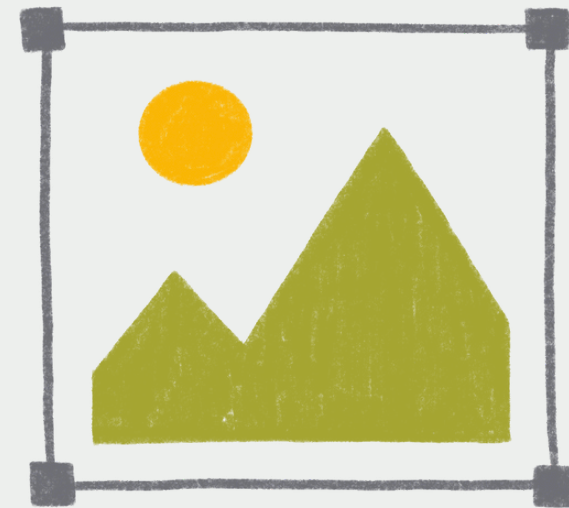




# Así fue cómo descubrimos **qué cosas generan confianza**



Las caras



Las fotos



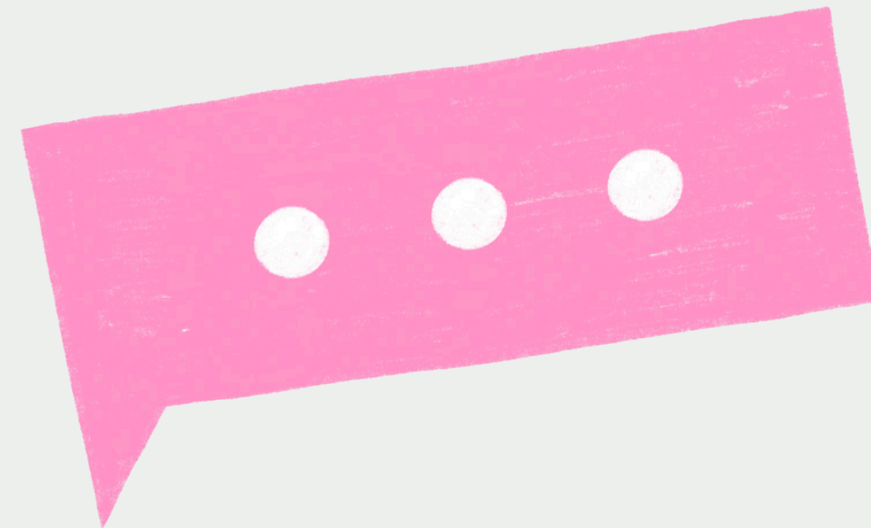
Las historias personales



Los textos cercanos



Las reseñas



Los comentarios  
de clientes



Las respuestas rápidas




LA REPUTACIÓN

# Y les metimos tecnología....

## CONFIANZA = CONEXIÓN EMOCIONAL

Nuevo mensaje



De: Maida y Nico <[maidaynico@depto51.cl](mailto:maidaynico@depto51.cl)>

Enviado: Domingo, 27 de febrero, 2022 9:00:53 AM

Para: Monica Perez Galvez <[mroxanap@gmail.cl](mailto:mroxanap@gmail.cl)>

Asunto: Wow, gracias denuevo!

Hola Monica,

Quisimos comenzar el día agradeciéndote por haber vuelto a confiar en Depto51. No hay nada más gratificante que ver un pedido de un cliente fiel y no podemos expresar lo contentos que nos ponemos cada vez que vemos una compra tuya.

PD: Si tenemos algún problema puntual con tu pedido, te lo comunicaremos oportunamente. Ante cualquier duda, lo mejor es que escribas a [hola@depto51.cl](mailto:hola@depto51.cl), respondemos muy rápido!

Una vez más, muchas gracias!

Maida y Nico  
Fundadores de Depto51

Gracia Garcia <[graciamariagarcia@hotmail.cl](mailto:graciamariagarcia@hotmail.cl)>  
para mí ▼

Gracias a ustedes, por hacernos la vida tan fácil y tener productos lindos, exclusivos y funcionales.

FELIZ NAVIDAD!!!!!!

Claudia San Martín <[claudiasnmartin@gmail.com](mailto:claudiasnmartin@gmail.com)>  
para mí ▼

Hola!!!  
Me encantan sus productos, cada vez que hago un regalo con ellos todos quedan felices.  
Una consulta, si compré ayer ¿Cuándo llegaría?


Gracias!

Alexandra Gómez <[alexandra.gomez@ug.uchile.cl](mailto:alexandra.gomez@ug.uchile.cl)>  
para mí ▼

Qué son lindos! :)  
Gracias! Si fuera por mí compraría todos los días!

# CONFIANZA = BUEN SERVICIO

Nuevo mensaje



De: Maida y Nico <[maidaynico@depto51.cl](mailto:maidaynico@depto51.cl)>

Enviado: Martes, 14 de junio, 2022 13:44:25 PM

Hola Magdalena!

¿Tienes 2 minutos? Queremos pedirte si puedes dejarnos una reseña (100% honesta) de los productos que compraste en nuestra tienda. Siempre es útil leer los comentarios de otras personas al momento de comprar, ¿verdad?

**Dezanka S.** about **Set de 2 Estuches Tiger Red**

★★★★★ 3 hours ago

Muy lindo!!!!, excelente calidad y original diseño

**Veronica S.** about **Envolver tood en 1 solo regalo**

★★★★★ 4 days ago

Primero felicitarlos por la rapidez del envío (llegó al día siguiente de la compra) y agradecer lo lindo de la envoltura para regalo, se nota que le ponen corazón a lo que hacen. 100% recomendado

**Marianela F.** about **Decantador de Café V60 Hario**

★★★★★ 9 hours ago

Súper buen producto. Fácil de usar, y el café queda con buen sabor. Es más facil para preparar si lo deseas más simple, o normal

**Cristian V.** about **Perchero Hoop Verde Grisáceo**

★★★★★ Jun. 5 th.

Hermoso, practico y único! Muy lindo producto



# CONFIANZA = COMPARTIR IDEAS, ASPIRACIONES Y VALORES



# Herramientas tecnológicas que usamos



Instagram



Shopify



Loox



Klaviyo



Help Scout



Whatsapp

# Un tip: Ser el conejillo de indias de las start ups...



Shippify



Reversso



Ventipay



Kommi



Fira

## y muchas más!!



# Nuestro objetivo: Crear una relación a largo plazo con nuestro clientes

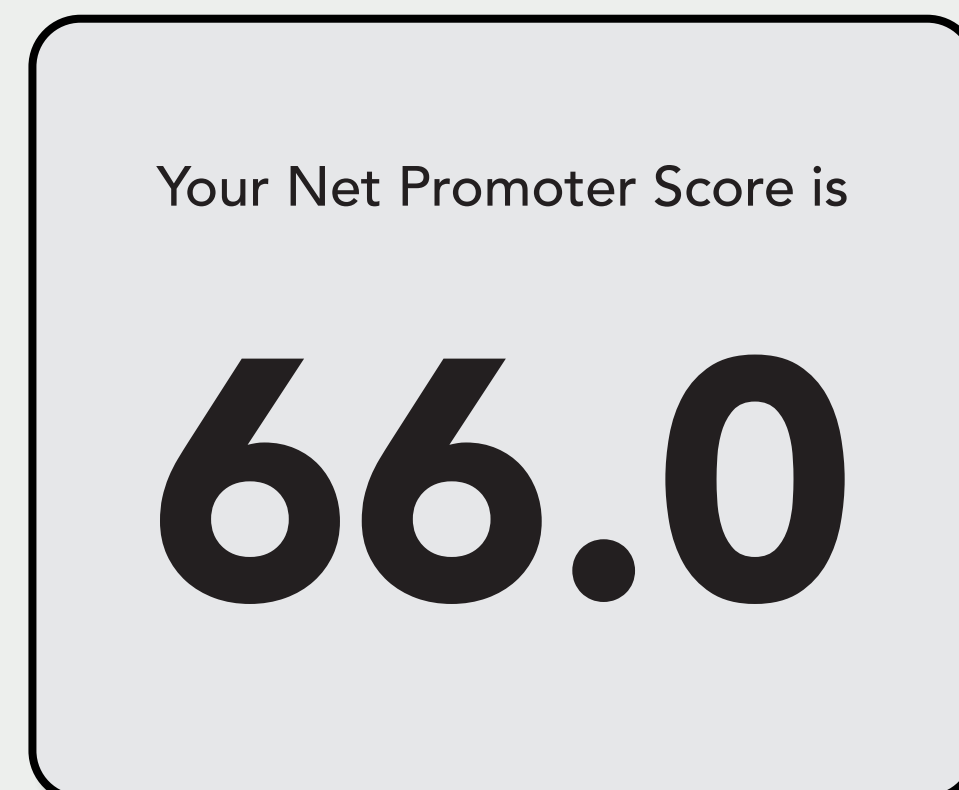
## Puntuación reseñas



## Happiness report



## Net promoter score



# ¿Qué vamos a probar ahora?

**nosto** 

Uso de plataformas especializadas en personalización de sitio web en base a recomendaciones automatizadas

**carro**

Uso de apps que nos ayuden a encontrar a los Microinfluencers que nos siguen, nos compran y están suscritos a nuestros correos

**klaviyo** 

Uso de plataformas de e-mail marketing que permiten automatizaciones en base a acciones de los usuarios

**Viddyoze**

**Artgrid**

Uso de plataformas simples para la creación de videos

**¡GRACIAS!**

nicolas@depto51.cl

**lab51**

**lab51**

www.lab51.cl

**DEPTO51**

www.depto51.com

**bag51**

www.bag51.cl