



“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:



A screenshot of a YouTube video player showing a TED talk by Joe Gebbia. The video frame shows Joe Gebbia smiling on stage, wearing a dark jacket over a black shirt. In the background, a person's hands are visible, one wearing a pink bracelet. The video player interface includes a play button, a progress bar at 00:00 / 15:51, and various sharing and settings icons. Below the video, the text reads: "2,821,081 views | Joe Gebbia • TED2016". To the right are "Like (84K)", "Share", and "Add" buttons, along with a "Read transcript" link.

Cómo Airbnb diseña para la confianza

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?



Espacio



Sitio de cazadores

El número de su departamento les hizo click. 100 m2 fueron suficientes para decir que esta decoración se puede compartir. Linkaron su experiencia de armar un lugar y la llevaron a un blog que muestra como las buenas ideas y soluciones están más cerca de lo que pensamos.

por Soledad García Huidobro | fotografía Isabel Margarita Carrasco | foto Jaime Palma

Mademoiselle 21



Espacios

LA VIDA BELLA

Esta es la nueva casa de los fundadores de la famosa tienda online Depto51. Magdalena Marín y Nicolás Valenzuela. Todo elegido con prisas y analizado antes de dar con su lugar, en esta casa entre luz natural y iluz creativa por montones. Se les nota, en los ojos, su gusto por el diseño actual, de líneas simples y que obviamente sea práctico. Una vida joven conducida por el amor por lo bello en su expresión máxima.

por MANUELA OVALLE | fotografía PAUL ALVAREZ | foto JAVIER PALMA



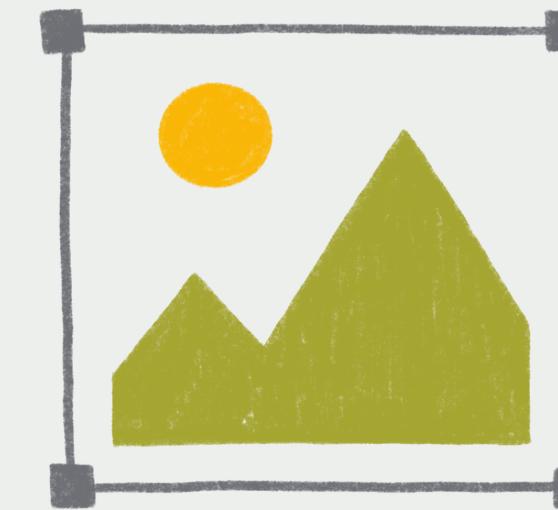
Mademoiselle 53



Así fue cómo descubrimos qué cosas generan confianza



Las caras



Las fotos



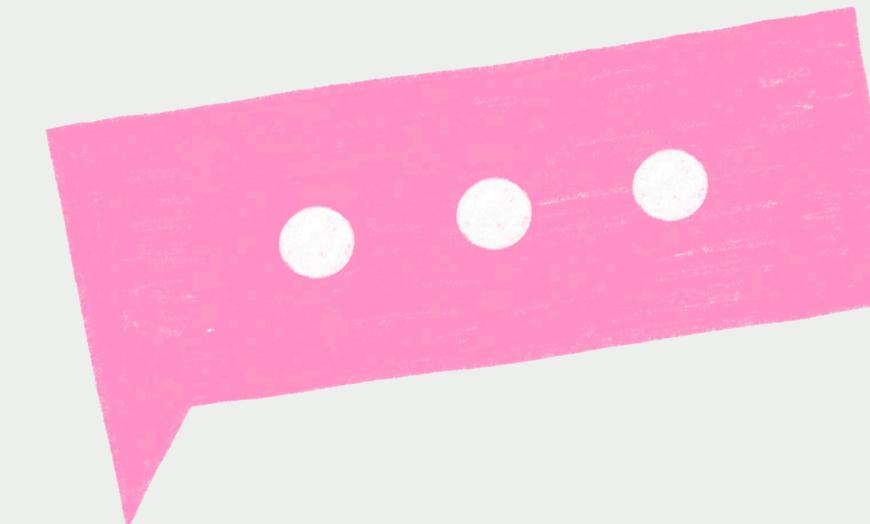
Las historias personales



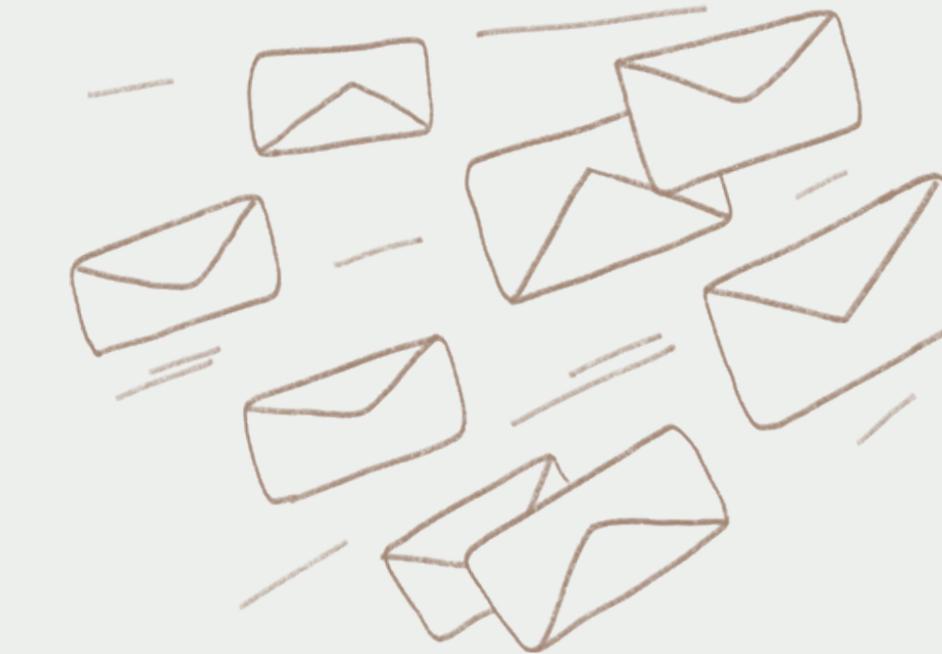
Los textos cercanos



Las reseñas



Los comentarios de clientes



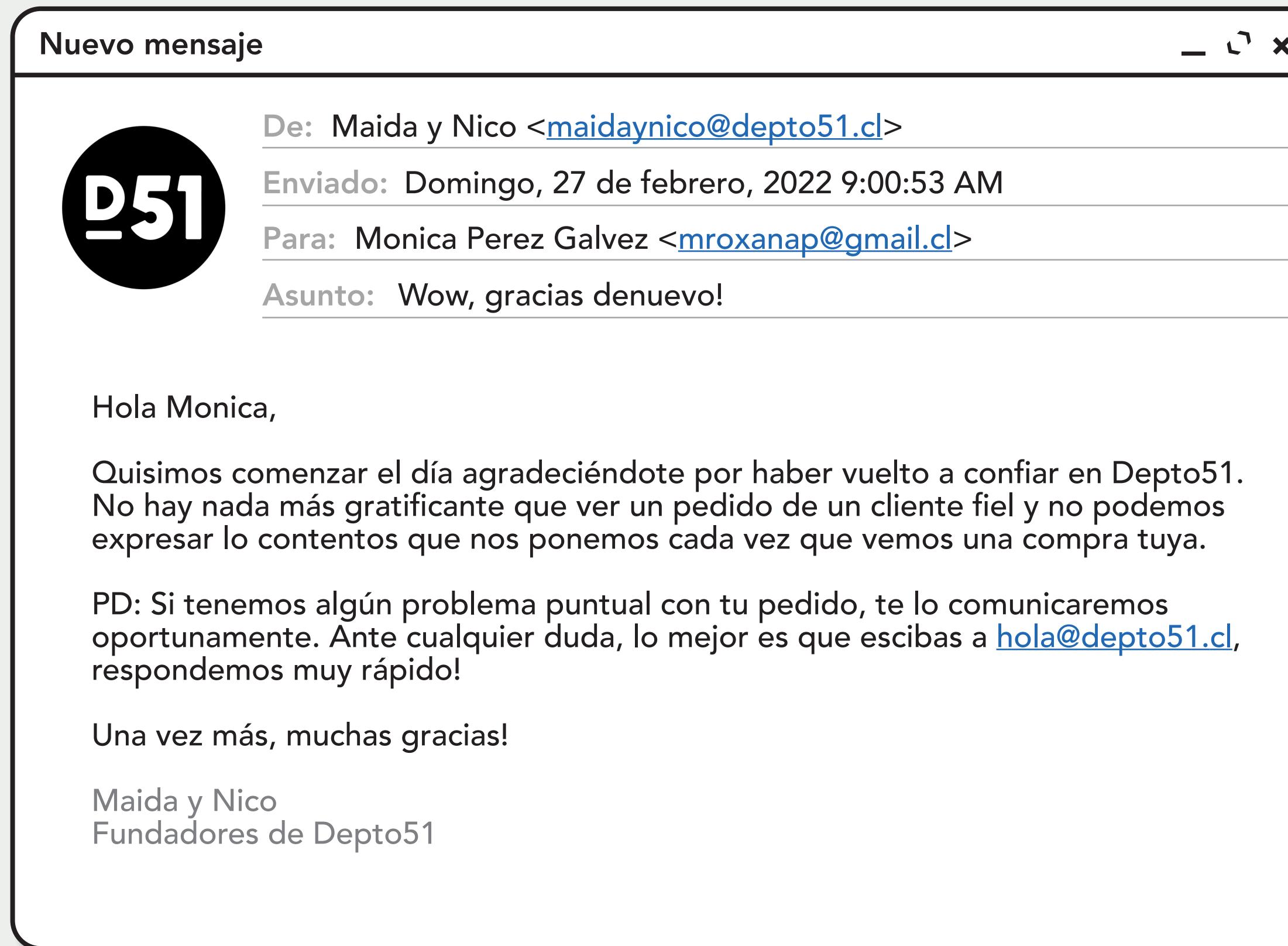
Las respuestas rápidas



LA REPUTACIÓN

Y les metimos tecnología....

CONFIANZA = CONEXIÓN EMOCIONAL



Gracia Garcia <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>
para mí ▾

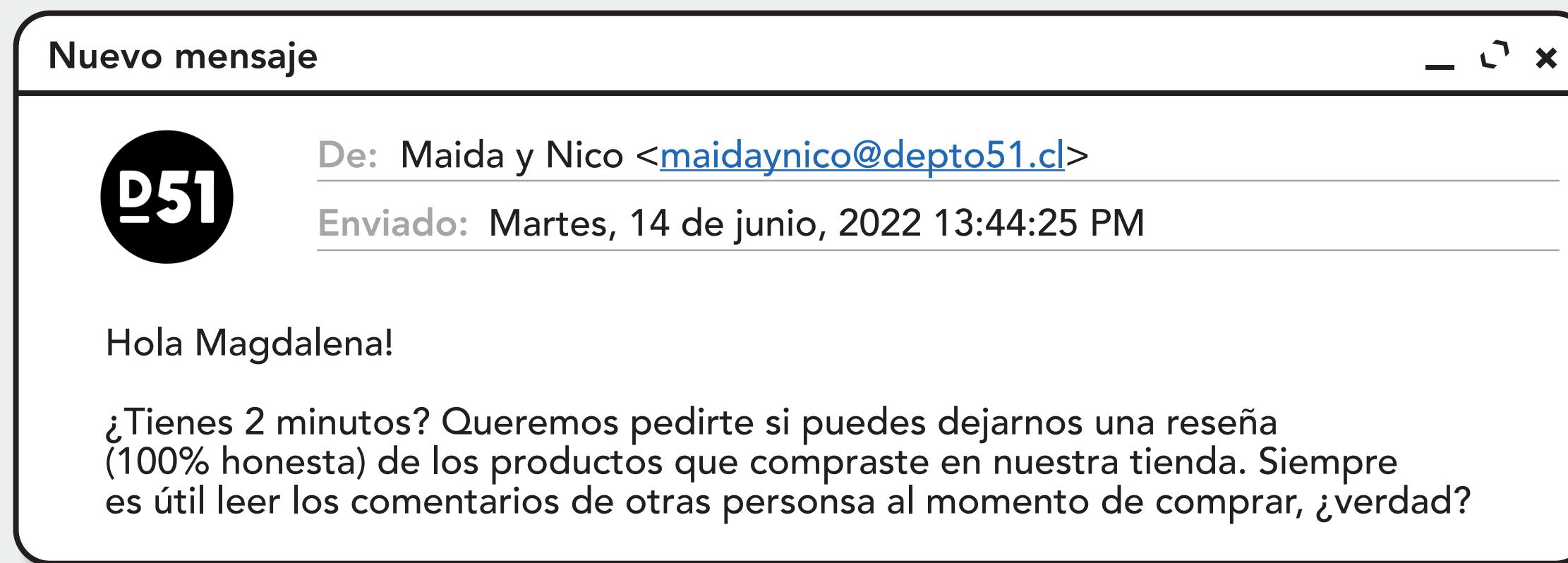
Hola!!!
Me encantan sus productos, cada vez que hago un regalo con ellos todos quedan felices.
Una consulta, si compré ayer ¿Cuándo llegaría?

Gracias!

Alexandra Gómez <alexandra.gomez@ug.uchile.cl>
para mí ▾

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

CONFIANZA = BUEN SERVICIO



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 fácil para preparar si lo deseas más simple, o normal

Cristian V. about Perchero Hoop Verde Grisáceo

★★★★★ Jun. 5 th.

Hermoso, práctico y único! Muy lindo producto

CONFIANZA = COMPARTIR IDEAS, ASPIRACIONES Y VALORES

The image shows a smartphone displaying two related screens. On the left, a close-up of a green rectangular label attached to a brown cardboard surface. The label features white text: "SÍ, ESTA CAJA FUE REUTILIZADA" at the top, followed by a central graphic of a white Earth with black continents, surrounded by small white flowers and stars. Below the graphic, smaller text reads: "A partir de este año, empezamos a reutilizar cajas que están en buen estado como una forma de reducir nuestra basura y ser más amigables con el planeta." At the bottom right of the label is the word "DEPTO51". On the right, a screenshot of a social media post from the account "depto51". The post includes a profile picture with the letters "D51", the handle "depto51", the status "Siguiendo", and a timestamp "164 sem". The main text of the post is: "Hey! Porfa no te espantes si recibes una caja reutilizada 🌿🌿🌿. A partir de este año, en Depto51 estamos reutilizando cajas que están en buen estado como una forma de reducir nuestra basura y ser más amigables con el planeta 🌍🌍🌍. En el #diadelatierra quisimos contarteles cómo estamos aportando con un grano de arena para cuidar nuestro planeta. Recuerda que todos los materiales de embalaje que usamos buscan proteger al máximo tus productos y se pueden reciclar en tu Punto Limpio más cercano". Below the post, there are several comments from users like "marcelahojas", "animalia_uai", "javieracalistoo", "janittamc", and "sofiavaras", each with their profile picture, the text "163 sem", "1 Me gusta", and a "Responder" button.

Herramientas tecnológicas que usamos



Instagram



Shopify



Loox



Klaviyo



Help Scout



Whatsapp

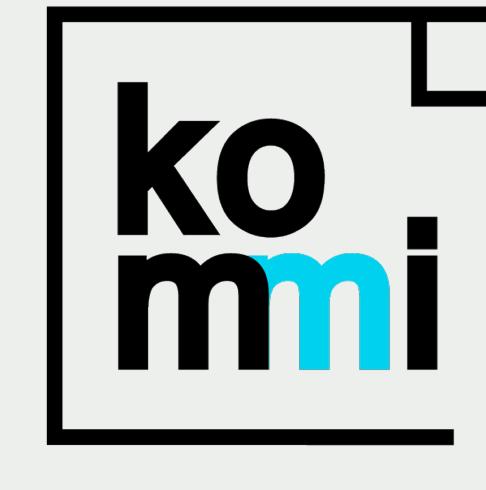
Un tip: Ser el conejillo de indias de las start ups...



shippify

Reversso

VENTI



Shippify

Reversso

Ventipay

Kommi

Fira

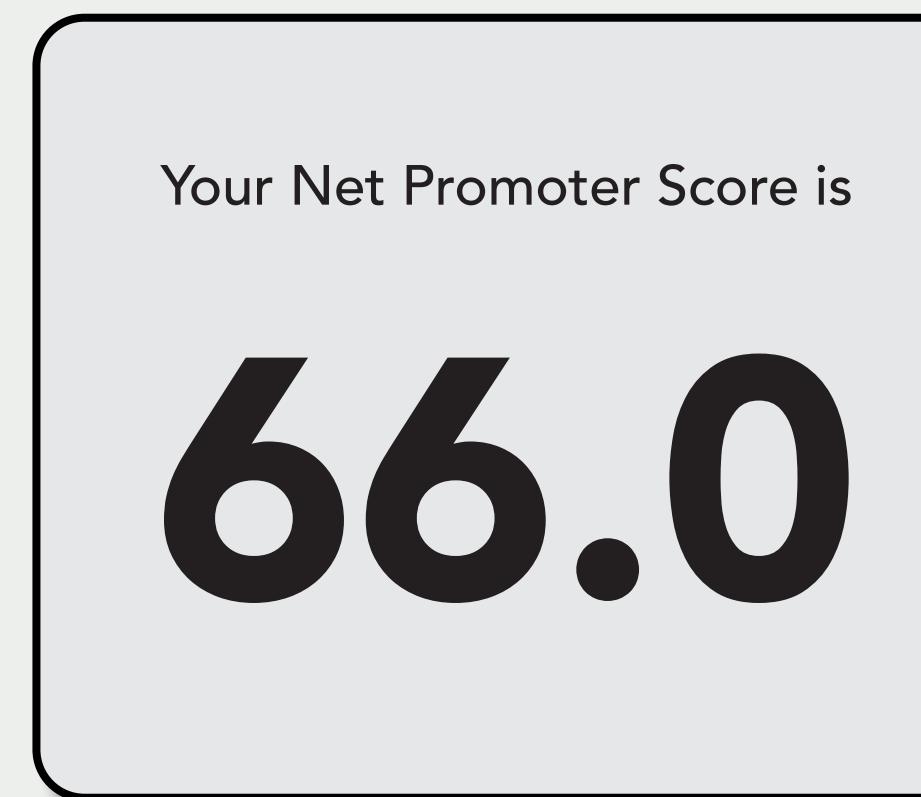
y muchas más!!

Nuestro objetivo: Crear una relación a largo plazo con nuestros clientes

Puntuación reseñas



Net promoter score



Happiness report



¿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