



@LukkapXperience  
**#IMEXRETAIL2016**  
#VIFEC

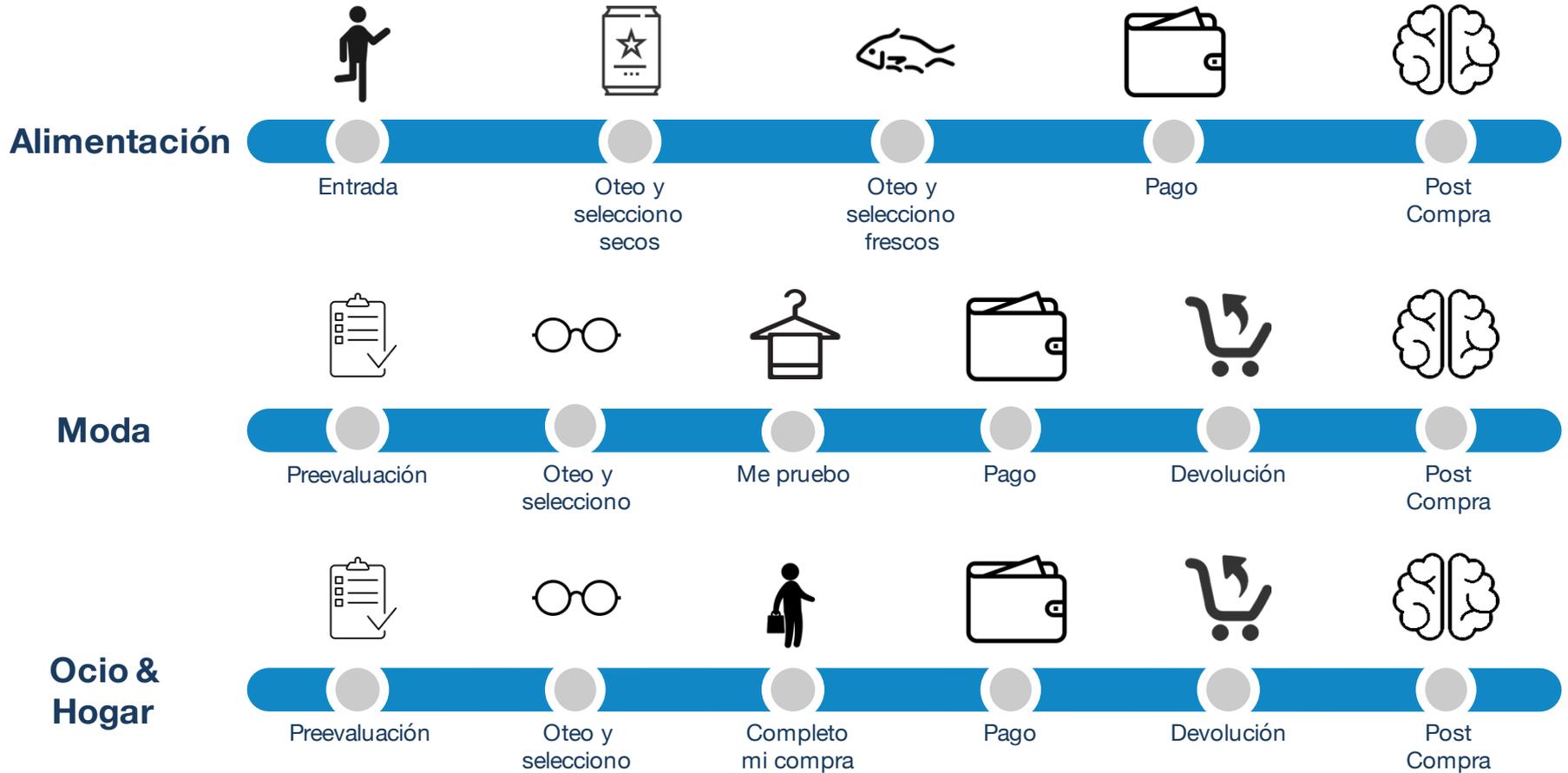
## ¿Qué vamos a ver hoy?

“Medir la experiencia de cliente es lograr cuantificar las historias emocionales que hay detrás de los números” - Steven Walden en CX Day 2014



## ¿Qué momentos hemos medido?

Hemos trazado un **Customer Journey distinto** para cada **sector** dentro del retail, basándonos en los elementos valorados en cada uno de los momentos.



## ¿Qué empresas hemos analizado?

Aquellas que el propio **cliente** nos ha dicho.

### Alimentación



### Moda



PRIMARK

Massimo Dutti

H&M

ZARA



SPRINGFIELD

Bershka

MANGO (Sfera)

Stradivarius

KIABI

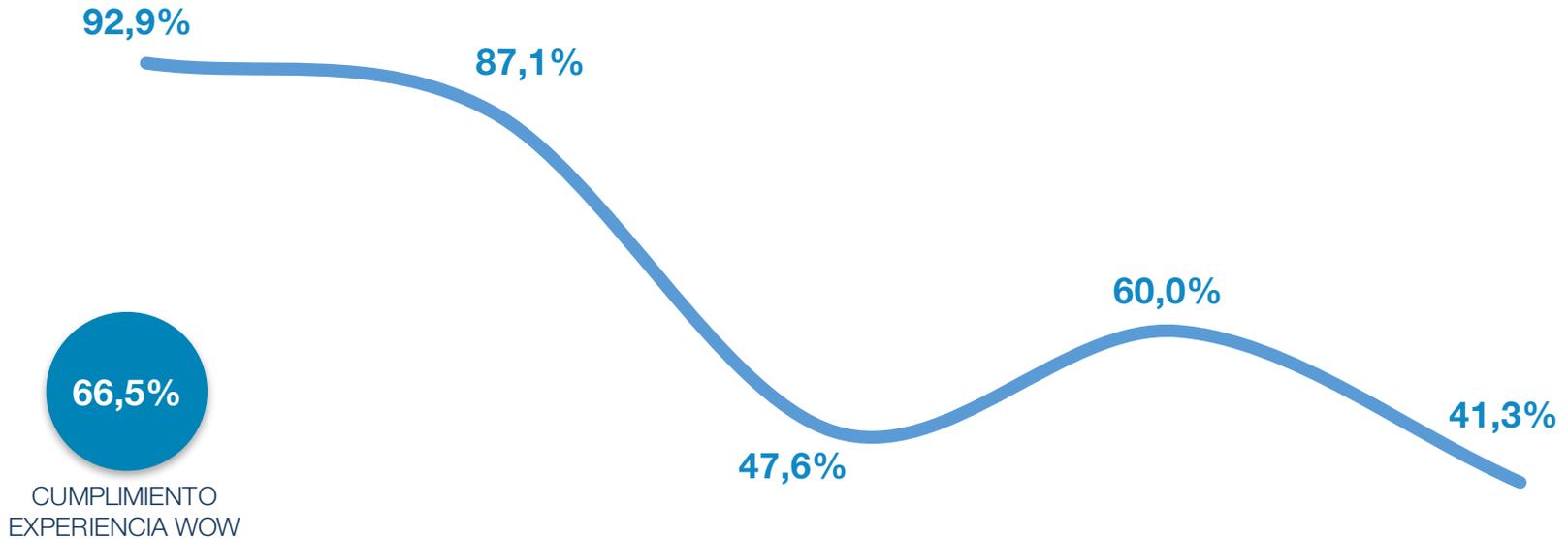
CORTEFIEL

PULL&BEAR

### Ocio & Hogar

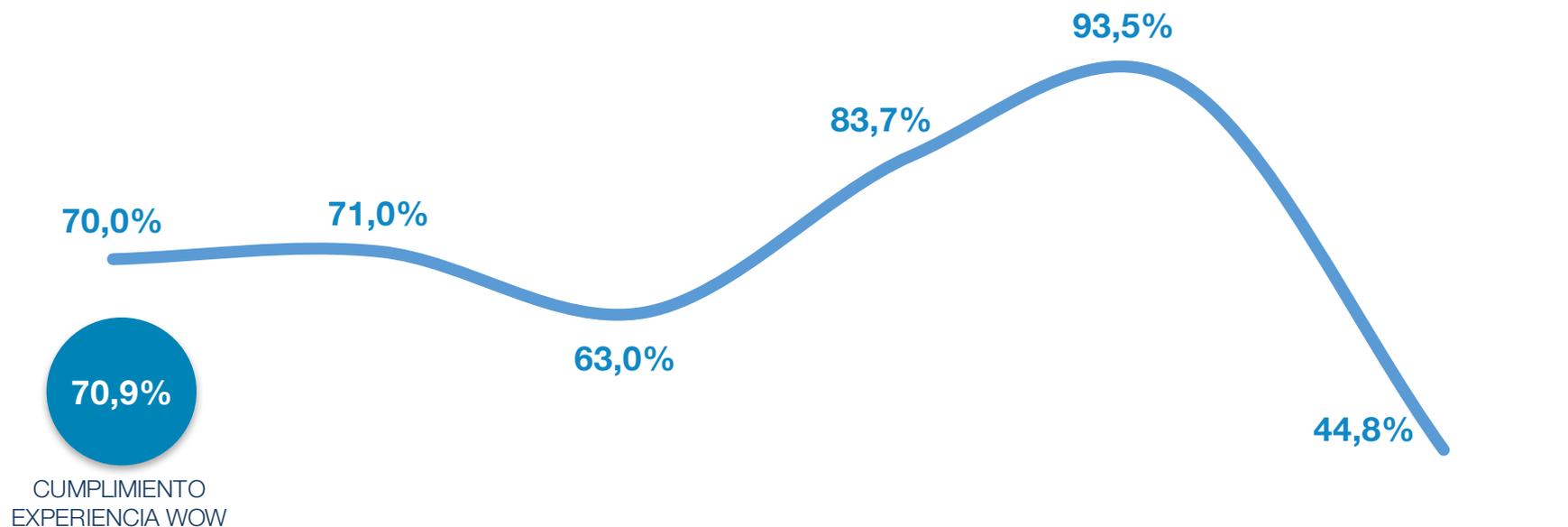


## ¿Qué ha vivido el cliente en el sector Alimentación? – Experiencia WOW



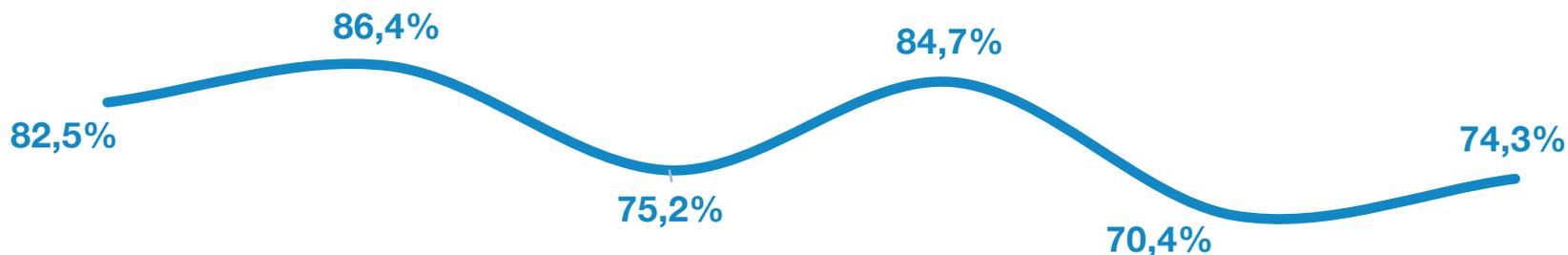
Entrada	Oteo y Selección Secos	Oteo y Selección Frescos	Pago	Postcompra
Tienda bien identificada, sé orientarme	Amplia variedad de productos	Me dan consejos para aprovechar el producto	Tardo menos de 5 minutos en pasar por caja	Las imágenes de la web me ayudan a comprar
<b>92,7%</b>	<b>83,7%</b>	<b>42,0%</b>	<b>70,1%</b>	<b>57,5%</b>
Existe parking donde dejar el vehículo	Los empleados me acompañan hasta el producto	Tardo menos de 2 minutos en ser atendido	Me ordenan los productos para embolsarlos mejor	Son puntuales a la fecha y hora pactadas
<b>86,4%</b>	<b>82,0%</b>	<b>36,2%</b>	<b>33,8%</b>	<b>84,6%</b>

## ¿Qué ha vivido el cliente en el sector Moda? – Experiencia WOW



Preevaluación	Oteo y Selección	Me pruebo	Pago	Devolución	Postcompra
Sé que el producto está disponible gracias a la web	Me ayudan proactivamente si estoy desorientado	Un profesional me asesora	Estoy menos de 3 minutos en la cola hasta ser atendido	Sé cuando recibiré el abono de la devolución	Se ponen en contacto conmigo de forma atractiva
46,8%	58,2%	38,6%	57,2%	90,2%	57,4%
El escaparate me da ideas para mi día a día	Tardo menos de 3 min. en encontrar lo que busco	Recibo ayuda cuando estoy en el probador	Se han centrado en atenderme y no en aspectos ajenos	No me devuelven el importe solo en tarjetas propias	Me envían información útil
54,7%	44,9%	59,0%	84%	90,6%	37,5%

## ¿Qué ha vivido el cliente en el sector Ocio y Hogar? – Experiencia WOW



79,1%

CUMPLIMIENTO  
EXPERIENCIA WOW

### Preevaluación

Me dan ideas o inspiración

69,3%

Antes de comprar el producto sé si está disponible

74,7%

### Oteo y Selección

Me ayudan a conocer criterios en los que fijarme

79,4%

La calidad en tienda y web se corresponden

92,3%

### Completo mi compra

Me enseñan a sacar el máximo partido al producto

62,0%

Recomiendan productos o servicios acordes

77,6%

### Pago

Estoy menos de 5 min. en la cola o 5 pasos online

70,7%

Me explican claramente las devoluciones

84,4%

### Devuelvo

Me envían el detalle de mi compra

48,2%

Me pueden recoger el producto en casa

53,0%

### Postcompra

Me ofrecen formación relacionada

58,4%

Ahorro tiempo con sus servicios adicionales

66,5%



PIONEROS EN  
**EXPERIENCIA DE CLIENTE**