



PIONEROS EN EXPERIENCIA DE CLIENTE

El pasado 7 de octubre y con motivo de la celebración del I Congreso Internacional sobre Experiencia de Cliente, se entregaron los I Premios DEC a las Mejores Iniciativas en Experiencia de Cliente

Xperience by Lukkap ha resultado ganadora en la Categoría *Customer Journey* por el proyecto *REMAMOS* para IKEA.

REMAMOS, Transformación de la Experiencia de Cliente en el Showroom de IKEA

Como líder mundial en Home Furniture, IKEA planteó un reto a Xperience by Lukkap con el fin de potenciar e impulsar las ventas del piso de arriba de la tienda, el Showroom, ya que su modelo de éxito mundial no funcionaba del mismo modo en España que en otros países.

Junto a la consultora decidió transformar la forma en que se relacionaba con el cliente, adaptando su experiencia en tienda, y fuera de ella, a las necesidades específicas del cliente español.

Y la fórmula funcionó, a través de la implantación de un nuevo proceso de venta: partiendo como siempre del CLIENTE como centro de gravedad, la estrategia de Xperience apuntó directamente a la involucración de los empleados, hasta el punto de convertirlos en verdaderos cómplices del "viaje de compra".

A esto se sumó la identificación y definición de nuevos momentos de compra, que hasta entonces eran desconocidos para el cliente. Y tras un seguimiento constante en base a nuevos indicadores que miden la experiencia y el proceso, **IKEA logró aumentar ventas en el 100% de las tiendas y en 5 de 5 secciones.**

María Hernanz y Maurien Martínez, integrantes del equipo artífice de este éxito, destacan por encima de todo las cualidades de IKEA como empresa

decididamente innovadora, a la que no le resulta complicado cambiar conceptos o métodos de trabajo y que está en constante proceso de mejora a partir de su gran creatividad. En este sentido, su grado de esfuerzo e implicación en el proyecto han sido decisivos; desde RRHH hasta Ventas, una labor conjunta que ha dado sus frutos. *“Es el cliente perfecto porque no conoce barreras ni límites si se trata de mejorar”*.

Subrayan también la importancia de la metodología utilizada, la implantación de un nuevo modelo en todos los eslabones de la cadena de ventas; tras preguntar a los clientes y hacer una medición inicial de la experiencia en cada una de las secciones, se creó un proceso específico de relación que debía ser desempeñado por todos los empleados. Xperience les formó en sus 16 stores y les acompañó presencialmente en la aplicación real en su puesto de trabajo, hasta lograr que lo incorporasen a sus rutinas diarias.

Al ver el resultado y el cambio cultural y de experiencia, países de referencia como Reino Unido, Austria y Alemania han decidido ya adoptar el método *REMAMOS*, lanzado por IKEA España.

Alberto Córdoba, Socio-Director de Xperience by Lukkap felicitó a los demás premiados de la Gala: Mapfre, por Mejor Estrategia, MetLife, por Involucración de Empleados, Jazztel por mejor CEO Directivo Impulsor e ING como Marca más Reconocida por sus Clientes.

Se mostró muy agradecido por el galardón y manifestó la satisfacción de Xperience por pertenecer a DEC, a la vez que su pasión personal por el proyecto de su vida; transformar empresas y personas hacia el cliente, generando futuro.

Virginia Mestre

Responsable de Comunicación

Lukkap Spain

www.lukkap.com

do your best_change