

DESAYUNOS LUKKAP EXPERIENCIA DE CLIENTE 2013

¿Quieres estar al día en EC? ¿Conoces lo último?

Innovar desde el Cliente

31.01.2013

20%

Sólo 1 de cada 5 innovaciones tiene resultados.

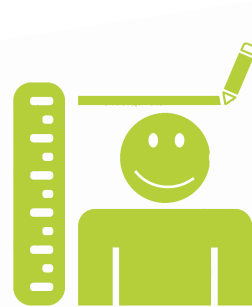
Normalmente, es la que el cliente quería.

Medir la Experiencia de Cliente

28.02.2013

85%

Hay un 85% de correlación entre Experiencia de Cliente y Recomendación.



Transformando personas hacia el cliente

21.03.2013

Se estima que hay un 99% de correlación entre satisfacción del cliente con su interlocutor y satisfacción con la Compañía.

99%

Tendencias de Consumo en Retail

25.04.2013

Las mejores tiendas ofrecen un ritual de compra diferente. El 72% de las compras se deciden dentro de la tienda.

72%

Experiencia Multinacal vs Intercanal

30.05.2013

¿Sabías que cuántos más canales ofreces al cliente, mayor es su satisfacción?



App Store: Creación de aplicaciones para generar venta a través de móviles

27.06.2013

El 64% de los usuarios de Smartphones ya los usan para hacer compras online.

64%



Diferenciación ante el cliente

25.07.2013

Solo el 4% de las experiencias son consideradas diferentes por los clientes.

Cuadro de Mando de Experiencia de Cliente

26.09.2013

Existe un 82% de correlación entre experiencia de cliente y venta cruzada.

Empleado Contento - Cliente Contento

24.10.2013

76%

Hay un 76% correlación entre satisfacción de empleado y satisfacción de cliente.

Redes Sociales- ¿Generan Negocio?

28.11.2013

De media, las compañías sólo responden al 30% del feedback de sus fans en redes sociales.

HI!

Todos los últimos jueves de cada mes.

Confirmación de asistencia: arancha.perez@lukkapp.com