



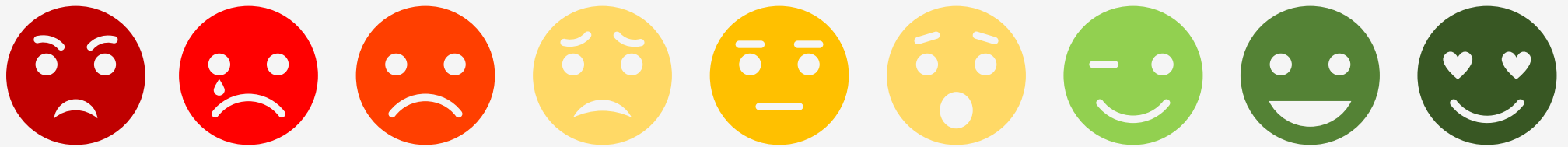
Construyendo la Mejor Experiencia de Colombia



Lucas López Lince
Bogotá
2022



¿Qué es la **Experiencia** del cliente ?





LAUREANO TURIENZO ESTEBAN  • 1st

CEO RETAIL NEWS TRENDS. PROFESOR. INFLUENCER LINKEDIN TOP VOIC...

1w • Edited • 

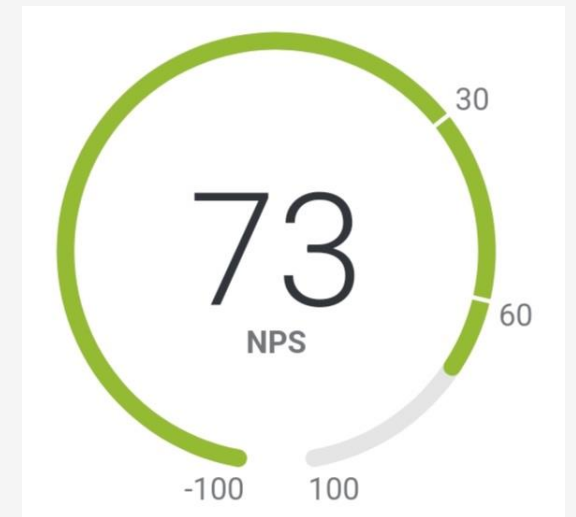
Los Supermercados WoW del **Grupo Éxito** son el icono contemporáneo del Retail de Iberoamérica.

En ellos, **el protagonista definitivo** no es el canal, ni el producto, ni el precio, **es el cliente...**

...crean la tienda **omnicliente** donde la gente va a **divertirse**, a **socializar**, y además a cubrir sus necesidades a un precio justo. Y **sale más feliz de como entró.**



Evolución de NPS Éxitos WOW



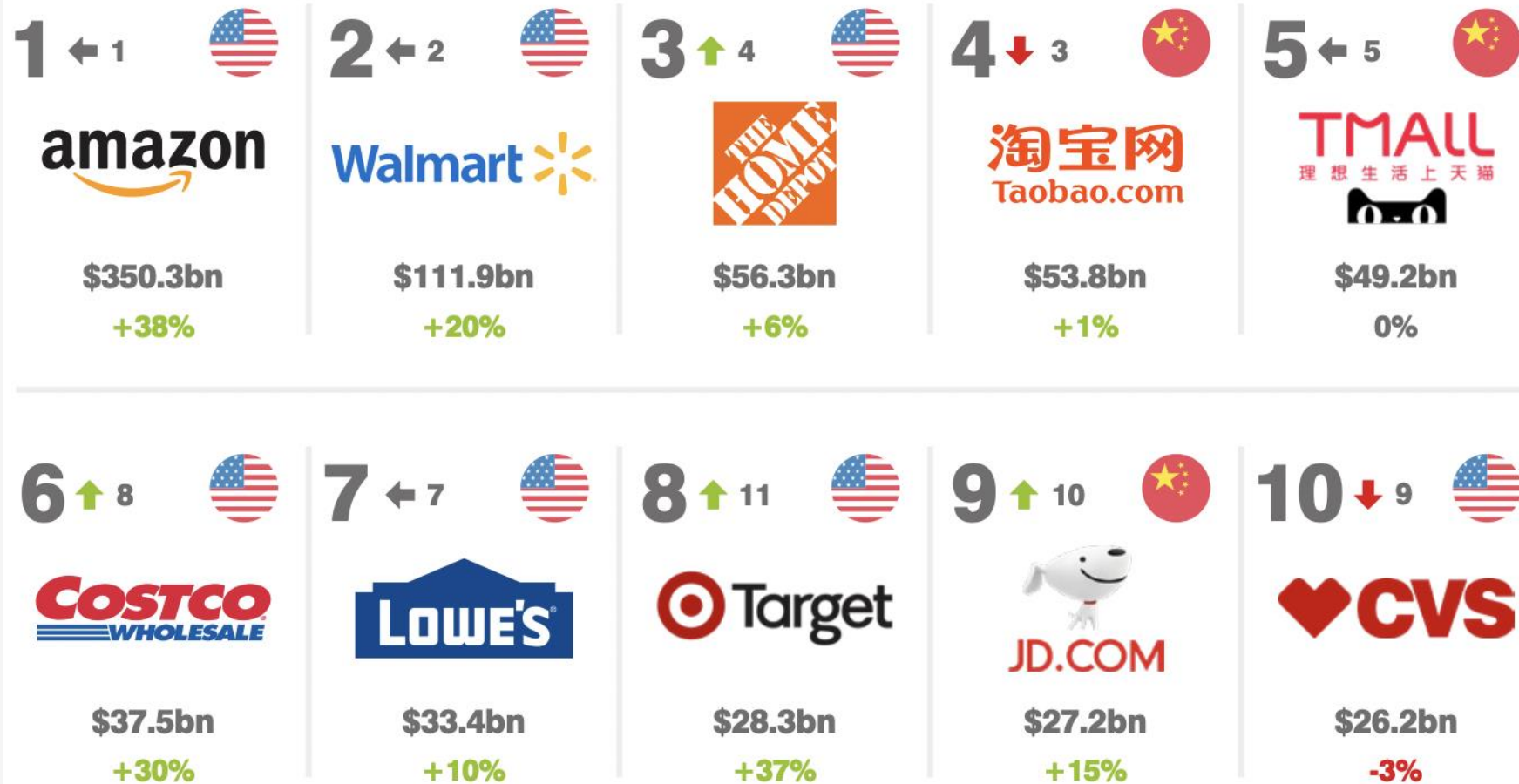
¿Quiénes son los mejores en **Experiencia** ?



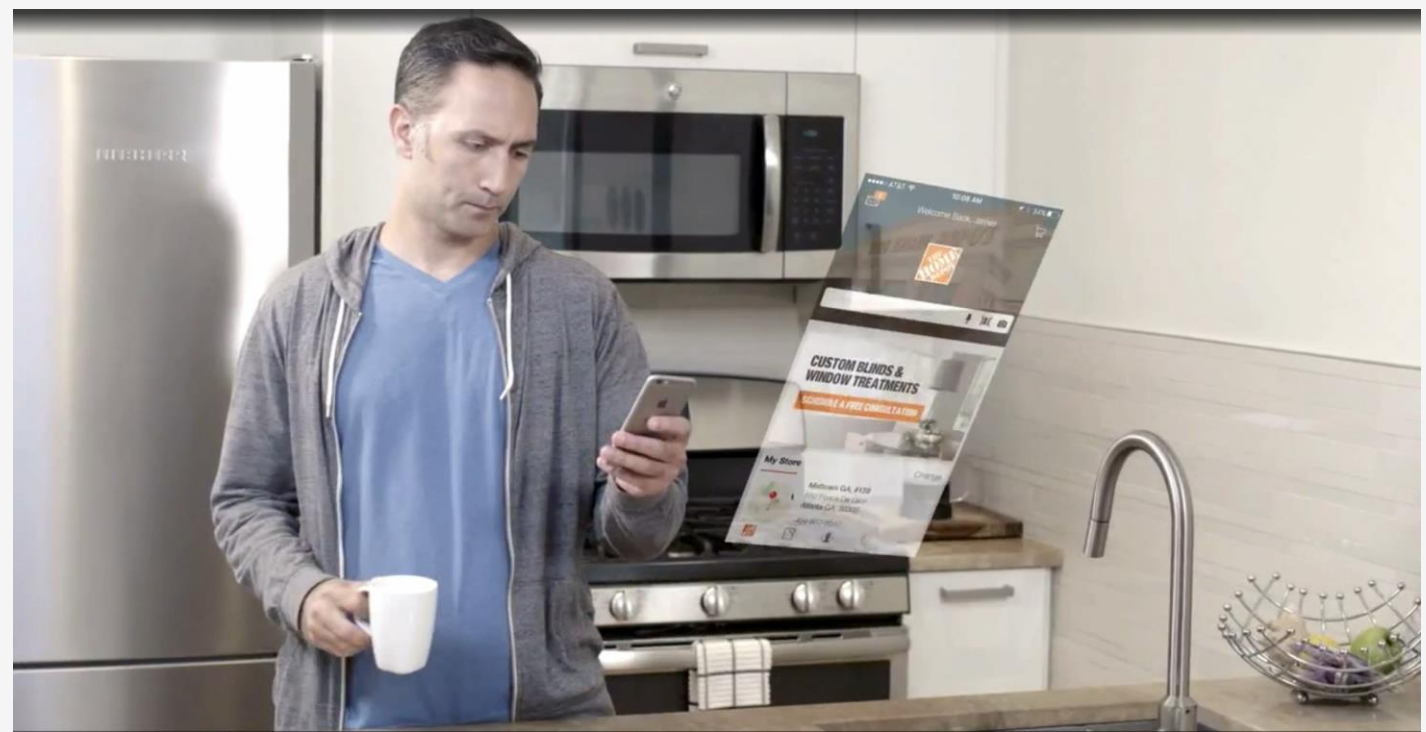
Las marcas más valiosas del retail

Top 10 Most Valuable Retail Brands

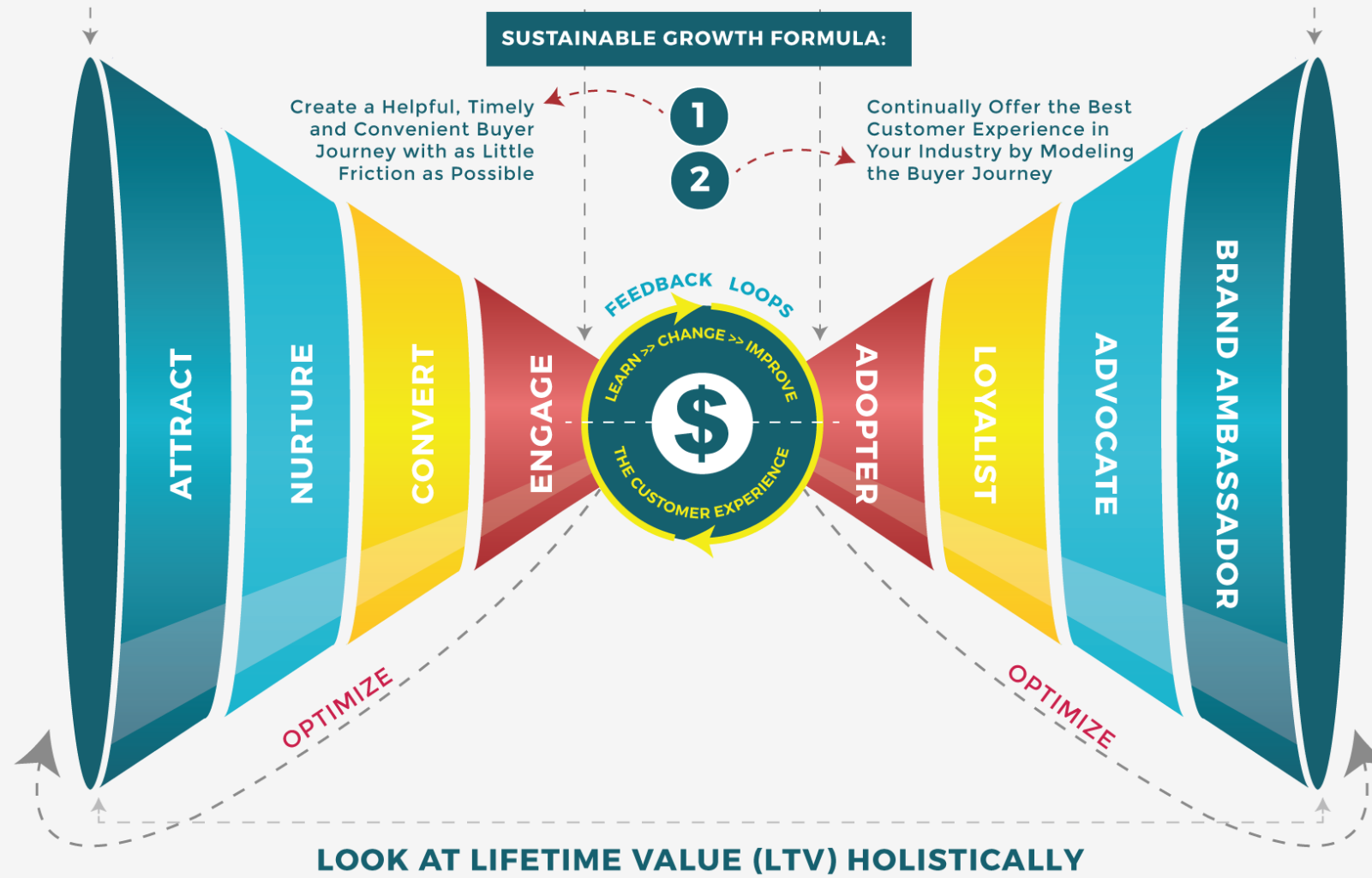
© Brand Finance Plc 2022



Las líneas entre marca y experiencia desaparecen



Las marcas crean experiencias o las experiencias crean marcas?



IN THE KNOW

© Copyright 2016
Please feel free to share this infographic-BUT, you may not alter, modify or use it for commercial intent.
We ask that you give In The Know credit/attribution. Find us over at beintheknow.co.



BRANDXPERIENCE

MARCAS MEMORABLES A TRAVES DE LA EXPERIENCIA

La mejor publicidad es una gran experiencia



Los mejores en lealtad: (empresas líderes de sus industrias en NPS o clasificaciones de satisfacción durante tres o más años)

- Aumentan los ingresos aproximadamente **2.5 veces más rápido** que sus pares de la industria
- Entregan **de dos a cinco veces más retorno** a los accionistas en un periodo de 10 años* HBR

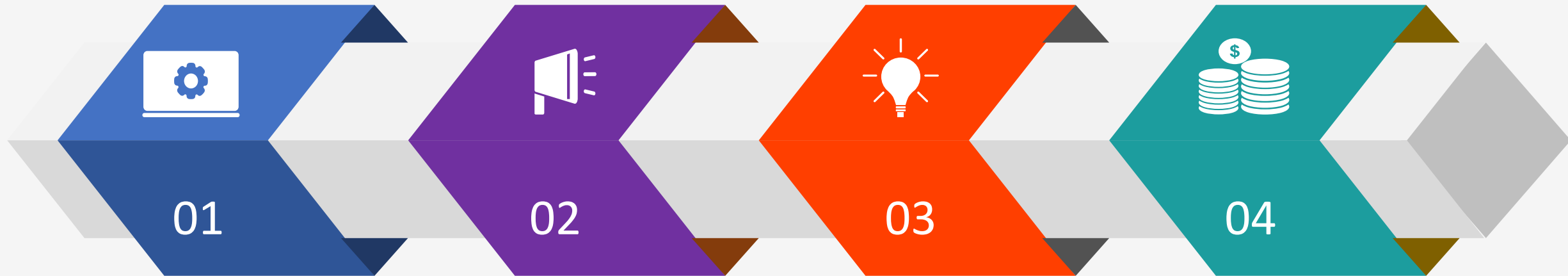
Porqué Marca + Experiencia?



SEPHORA

Lo que hace que la interacción de Sephora entre la tecnología y la marca sea tan poderosa es que no se puede duplicar fácilmente. No porque la tecnología en sí sea difícil de replicar, no lo es. Pero debido a que **su éxito se basa en una profunda alineación entre la marca y la experiencia del cliente**

De la estrategia al valor



POSICIONAMIENTO

- Propósito y escogencias
- Estrategia de marca (posicionamiento)

Visibilidad, Diferenciación,
Superioridad, Consistencia

EXPERIENCIA

- Consumer/Customer Journey
- Marketing Mix

Touch Points Correctos:
Personalización e
Interacción

BRAND EQUITY

- Meaningful: Potencia
- Different: Diferenciación
- Salient: Conexión

Ganar la preferencia en la
mente del consumidor

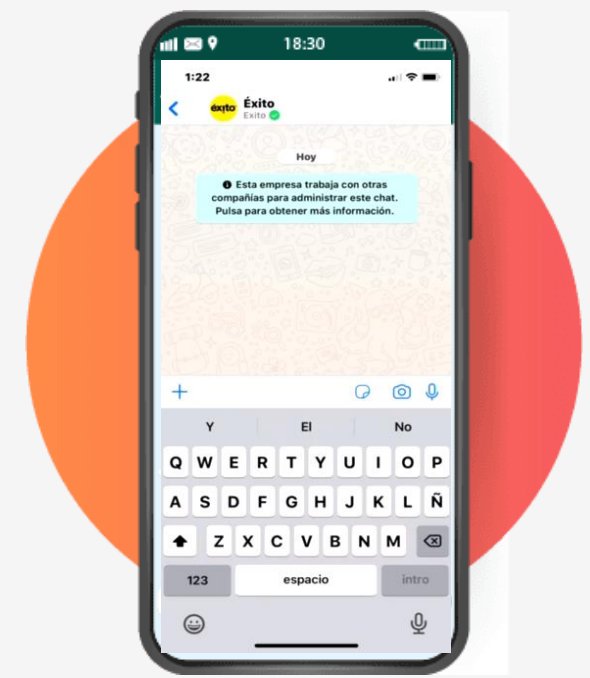
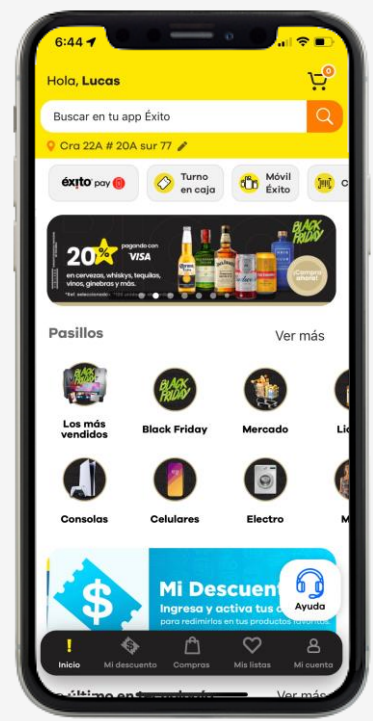
VALOR

- Menos Costo de Adquisición
 - Incrementar el Customer Lifetime Value
 - Crear barreras de entrada
- Crecer valor que la marca le
aporta a la empresa

Creando un modelo de BrandXperience



Creando una **Experiencia** **Marca** memorable



- Experiencial y entretenido
- Alimentos frescos
- Circulaciones limpias y cómodas
- Conceptos de diseño de tienda basados en tendencias

LUGAR

- Fuerte en productos aspiracionales
- Oferta de precio inmejorable
- Calidad y variedad
- Desarrollo de categorías de destino

PRODUCTO

- Teatral - Visual
- Iluminación limpia y focal
- Cercano y emocional
- Práctico y funcional

EMOCIÓN

- Espacios para disfrutar y socializar
- Coworking
- Área de Sostenibilidad (clima y comunidad)
- Nuevos servicios y experiencias
- Nuevas formas de comprar

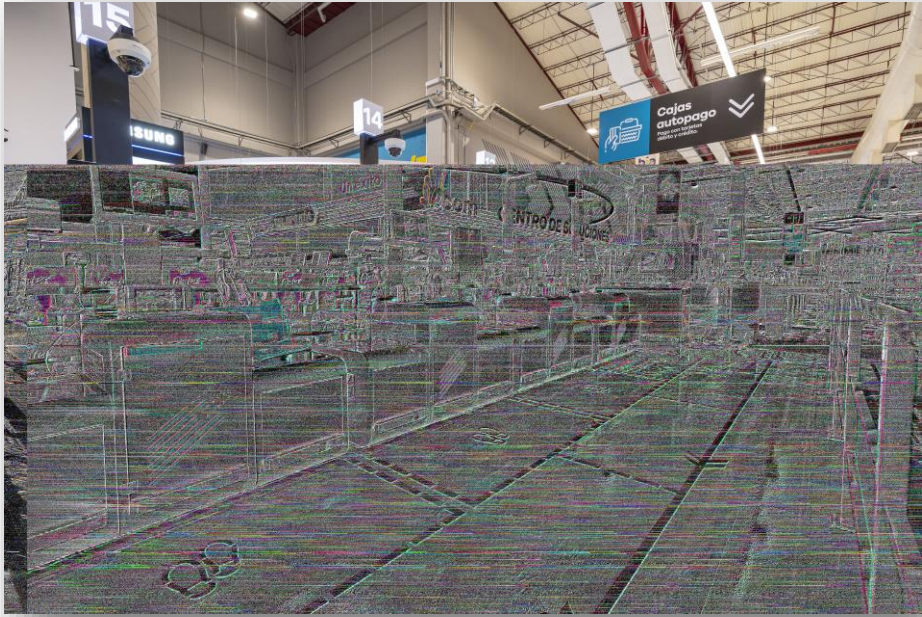
INNOVACIÓN

- Última milla
- Catálogo Digital
- Whatsapp
- Reserva de fila / turno
- Múltiples Soluciones de pago
- Nuevos Servicios

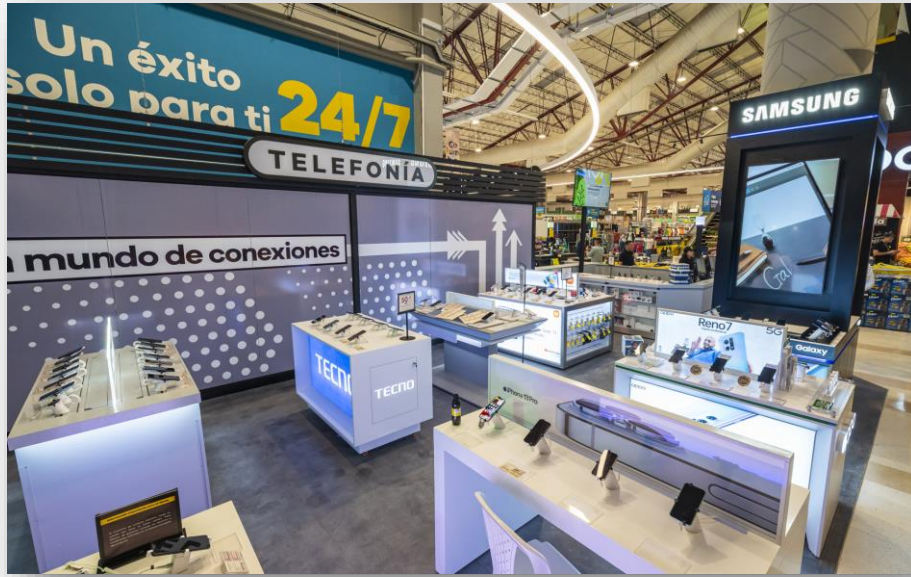
OMNICALIDAD



Experiencia Wow



Experiencia Wow



Experiencia Wow



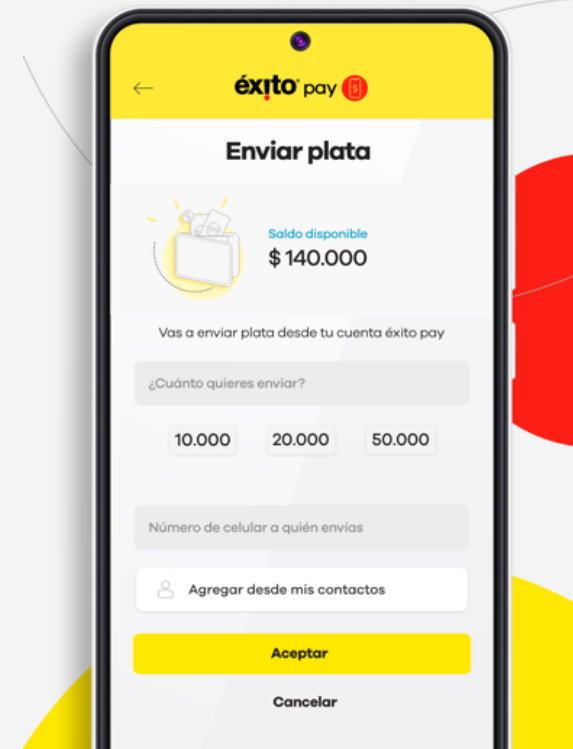
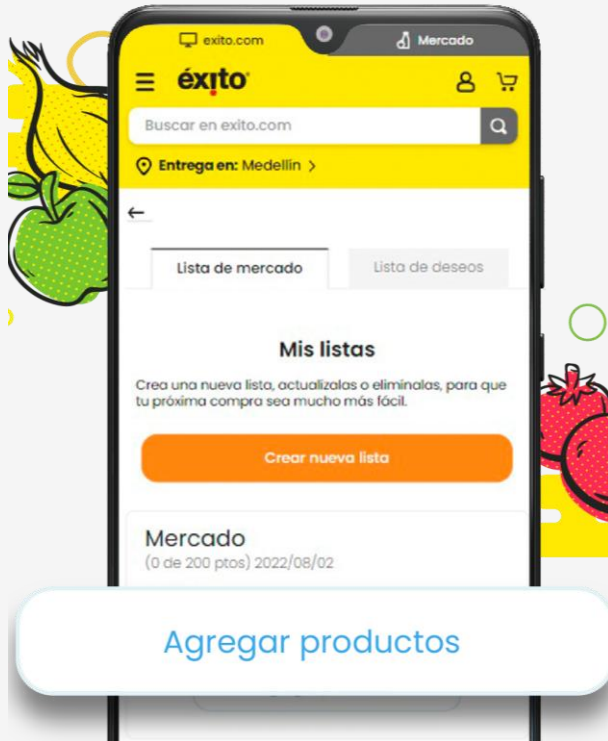
Experiencia App



Lleno de productos, pero especialmente de experiencias



App Éxito y
App Carulla



100minin



Rappi Turbo

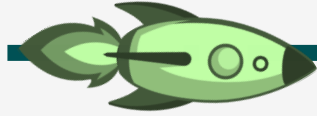


Como funciona...

RappiTurbo 

10 min

¿Cómo funciona?



RappiTurbo 

10 min

1. Realiza tu pedido por el botón de Turbo



RappiTurbo 



Su pedido llegó en **08:07**
MINUTOS SEGUNDOS

3. El rappidero llegará a tu dirección con tu pedido en menos de 10 min.



2. El picker recogerá los productos en nuestro darkstore, ubicado a menos de 2km de tu casa.

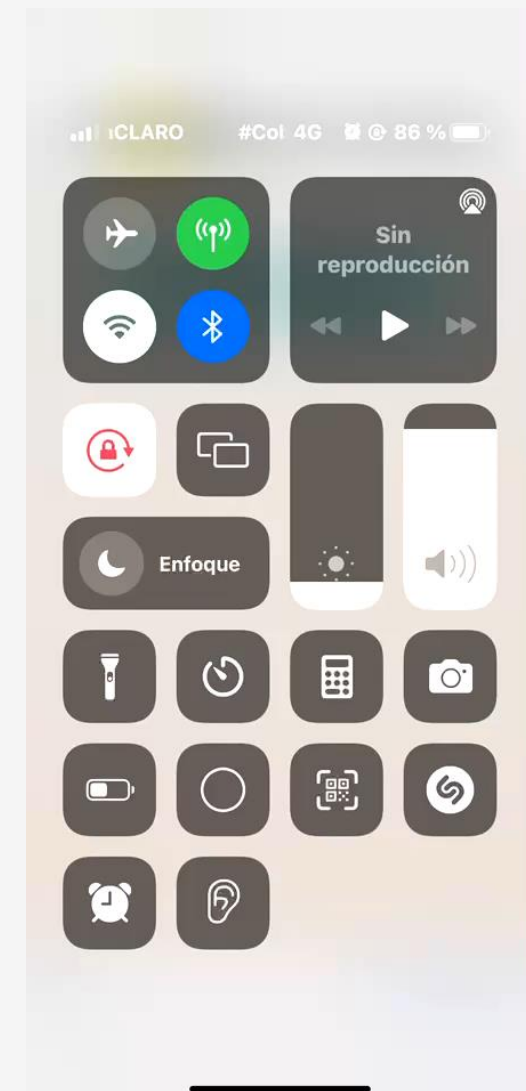
RappiTurbo 



WhatsApp

Si no puedes vencerlos...

- ✓ Catálogos digitales dentro de la experiencia de WhatsApp
- ✓ **Automatización** de procesos de servicio al cliente
- ✓ **Consulta de PQRS de manera automática** integrada con Salesforce
- ✓ **Inteligencia artificial** en el WhatsApp que mejora la experiencia del cliente en los diferentes servicios que ofrece el canal.



Nuestros principios



**¿y es todavía posible generar emociones
en un supermercado?**



Jamundí, Suroccidente de Colombia

7 de Julio de 2022
6:00 Am



