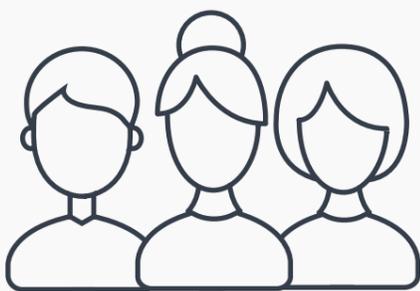


# La Venta Remota a través de WhatsApp

Una nueva fuente de ingresos tanto para el comercio electrónico como para las tiendas físicas

## Conversaciones Entrantes

Conecta a los dependientes con los clientes en los canales digitales para proporcionar asesoramiento sobre los productos



Cliente

### Ecommerce

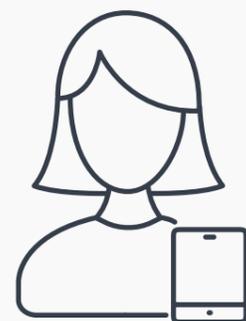
“¿Quieres que te ponga en contacto con un dependiente de la tienda para que te asesore?”

### Social Selling

“Haz clic en el enlace de nuestra biografía para hablar con un estilista sobre nuestra nueva colección.”

### Marketing

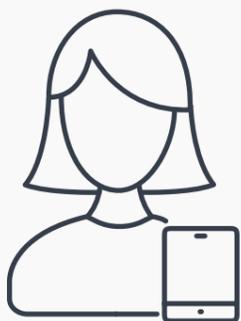
“¿Estás pensando en reformar tu cocina? Habla con un diseñador aquí.”



Dependiente

## Conversaciones Salientes

Alarga las conversaciones de la tienda de manera remota o genera otras nuevas que sean oportunas y personalizadas



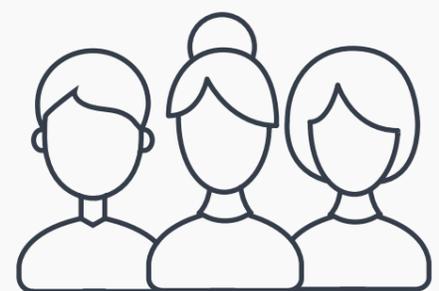
Dependiente

### Seguimiento tras la visita

“Hola Chris. ¿Qué te parece este top? Combina muy bien con los jeans que compraste antes”

### Alcance basado en eventos

“Hola Sarah. Veo que la semana que viene es tu cumpleaños. ¿Necesitas ayuda para elegir un conjunto de fiesta?”



Cliente

## Resultados & Efectos



Genera ventas progresivas online mediante la creación de un nuevo canal de servicio de one-to-one

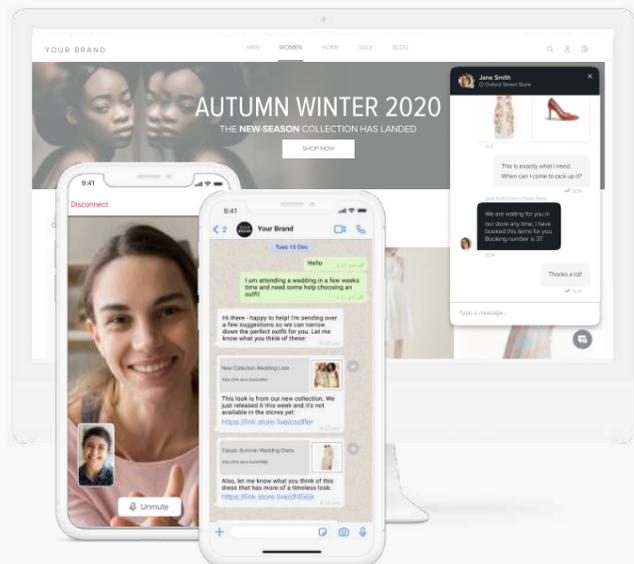


Mejora el LTV y la satisfacción manteniendo un diálogo personalizado



Registra todas las conversaciones y preferencias de los clientes para utilizarlas en otros canales

# Una Convergencia de Canales de Relación con el Cliente

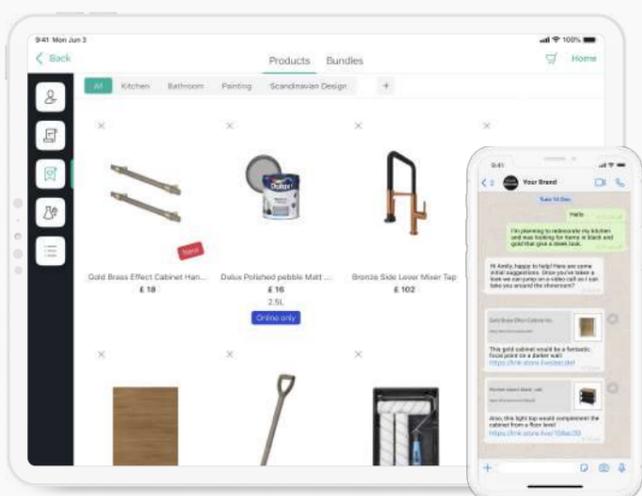
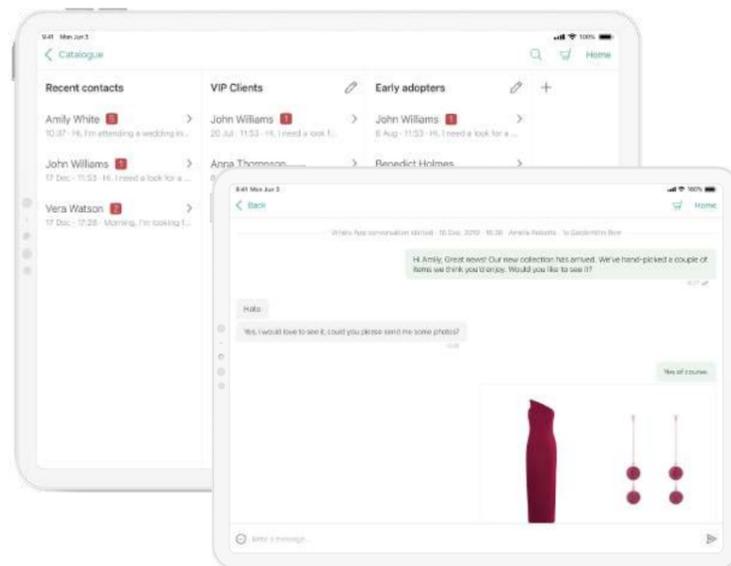


## Permite que los clientes inicien una conversación desde tus canales digitales

Ofrece a los compradores de comercio electrónico, a los usuarios de redes sociales y a los receptores de comunicaciones de marketing la opción de humanizar la experiencia. Muestra códigos QR online, integra sin problemas los chat bots existentes o muestra enlaces en las redes sociales para que un cliente inicie una conversación inmediata por WhatsApp, incluyendo la opción de realizar una videollamada. Dirige la conversación a la persona más adecuada en función de la fuente y del dependiente activo reciente.

## Los dependientes fomentan conversaciones a partir de las listas

Aprovecha la información recopilada en la tienda o en línea para continuar la conversación a distancia o entabla nuevas conversaciones con los clientes. Comunica de manera anticipada a través de listas predefinidas (por ejemplo, cumpleaños, VIP, nueva colección), y utiliza los artículos de interés de un cliente, las notas del personal de ventas, las wishlists, las compras y las cestas abandonadas para iniciar conversaciones.

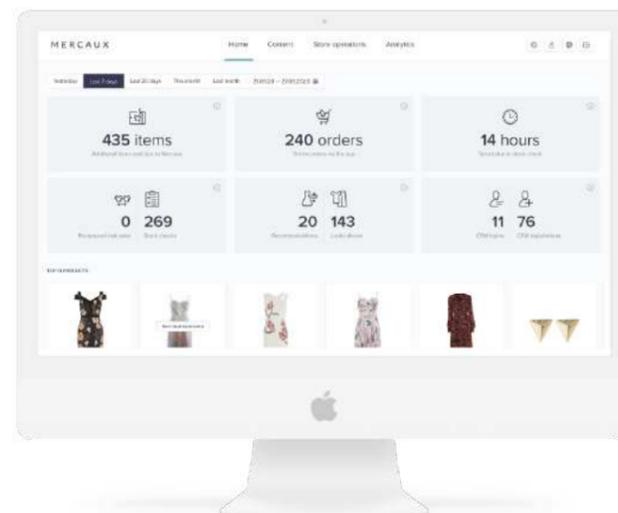


## Inicia conversaciones individualizadas gracias a la visión de 360 grados del cliente y al contenido de la solución de Assisted Selling

La integración con la solución Clienteling de Mercaux proporciona a los dependientes en la tienda una visión de 360 grados de las interacciones previas del cliente con tu marca, de modo que la conversación puede ser altamente personalizada. Una mayor integración con la solución de Assisted Selling de Mercaux, permite a los dependientes compartir fácilmente productos, estilos o (en el caso productos de bricolaje) diseños con el cliente.

## Supervisa y mide cada conversación

Todas las conversaciones se guardan en el perfil del cliente en la aplicación Clienteling para que los futuros dependientes puedan consultarlas en las sección de seguimiento, o para que los equipos del HQ puedan supervisar el rendimiento del personal. Las interacciones específicas dentro de la conversación, como los productos que le han gustado, también se registran en el perfil del cliente y están disponibles para que los equipos del HQ realicen informes desde la plataforma de análisis de datos de Mercaux.



## Cómo funciona: Las soluciones de Mercaux se integran a la perfección y capturan conocimientos únicos



Estamos aquí para ayudar. Si deseas una demostración de nuestras capacidades de venta remota, haz clic aquí:

[Solicita una Demo de Venta Remota](#)