

# Mercaux & JRNI Customer Journey

Servizi di Appuntamenti in Negozio e Virtuali, supportati dalle soluzioni Clienteling e Vendita da Remoto

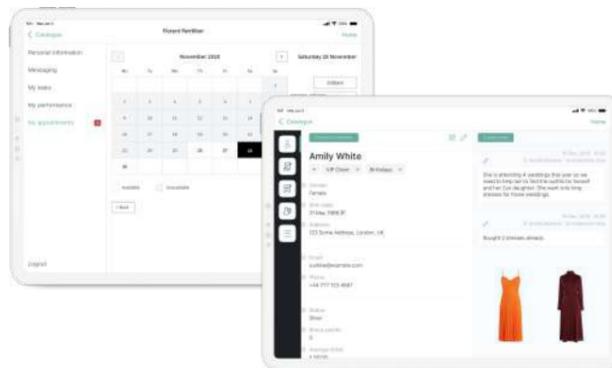
## Clienti

## Assistenti alla Vendita



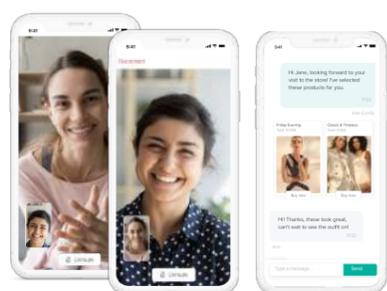
**Step 1:** Il cliente crea una prenotazione (tramite qualsiasi canale: widget online, call center o whatsapp)

1



2

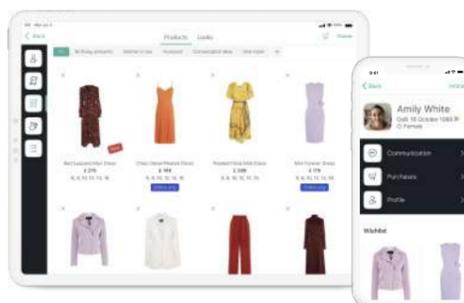
**Step 2:** L'assistente alla vendita visualizza le prenotazioni in Mercaux Task Manager e conferma/modifica gli appuntamenti



**Step 4:** Il cliente è contento della selezione fatta pre-appuntamento e conferma l'interesse per i prodotti o i look

3

**Step 3:** Per pianificare l'appuntamento, l'assistente alla vendita recupera il profilo del cliente con la cronologia degli acquisti e le preferenze, in modo da selezionare alcuni prodotti e inviarli al cliente in anticipo

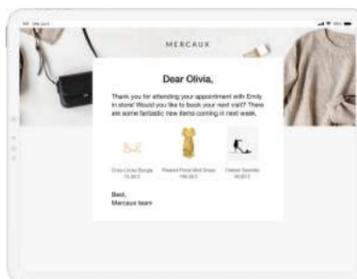


4

**Step 5:** Durante l'appuntamento, in negozio o da remoto, l'assistente alla vendita ha accesso alla cronologia degli acquisti del cliente, liste dei desideri e preferenze. Possono anche creare liste dei desideri personalizzate, aggiungere note e preferenze per arricchire il profilo del cliente.

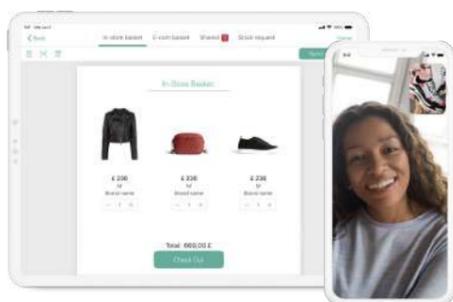


5



6

**Step 6:** L'assistente alla vendita assiste il cliente nel Check-out in negozio. Per continuare una conversazione personalizzata, si possono inviare tramite email/messaggio gli articoli e i look che sono piaciuti al cliente ma che non ha acquistato.



**Step 7:** Il cliente fissa una video consultazione successiva e acquista gli articoli rimanenti da remoto.

7