



# Optimización de la experiencia de cliente desde la primera línea



**Adolfo Lozano**

Regional Sales Director

Goodays

[adolfo.lozano@goodays.co](mailto:adolfo.lozano@goodays.co)

661801204

70 K+

Puntos de venta usuarios

+35%

Crecimiento anual

>150

Clientes en todo el mundo

## Distribución alimentos



supeco

Auchan

chronodrive

franprix

Casino  
supermarchés

Intermarché

E.Leclerc

MONOPRIX

## Bricolaje

LEROY MERLIN

BRICO  
DEPOT

castorama

Mr. Bricolage

BLUE DIAMOND

Woodie's

emova

## Banca

Crédit Mutuel

monabanq

GRUPE BPCE

FLOABANK

LCL

GMF

Carrefour  
banque et assurance

## Ópticas

ALAIN AFFLELOU

Generale  
d'Optique

grandOptical

LINSEN  
MAX

VISILAB

GrandVision

Atasun Optik

Solaris

LISSAC  
Optiques

McOptic

Optic 2000

ATOL  
MON OPTICIEN

KOCH  
OPTIK

## Salud y Belleza

NOCIBÉ

MAC  
FRANCE  
PROVOST

SAINT ALGUE

Coiff&Co

JO MALONE  
LONDON

Jean  
Louis  
David

## Restaurantes

Domino's

funch

sodexo

## Centros comerciales

UNIBAIL-RODAMCO-WESTFIELD

Galeria  
Lafayette

PRINTemps

## Moda

JULES

KIABI

Marionnaud

pimkie

eram

NEW LOOK

COURIR

## Electricidad y Construcción

sonepar

REXEL

BRICOMAN

BME

LocAmod

RABONI

## Telecom

SFR

orange

## Automoción

AD

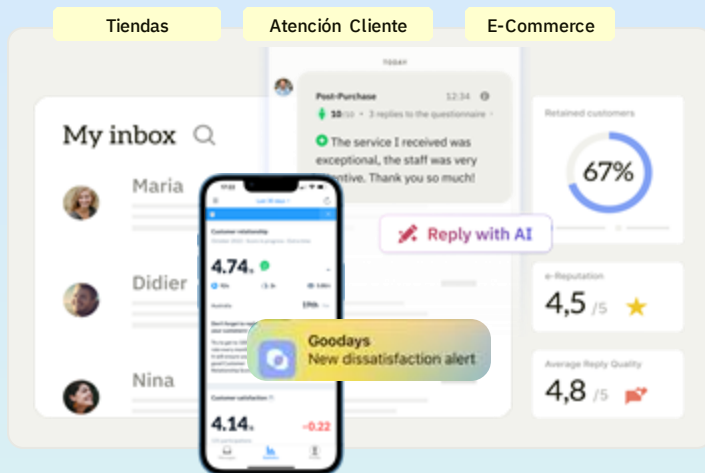
BestDrive

FRANCE  
PARE-BRISE

# Goodays: Una plataforma diseñada para poner al cliente en el centro para todos los empleados, con un apoyo experto en todas las fases del programa sin coste añadido

## Primera línea

Escucha 360, "Close the Loop" omnicanal en tiempo real



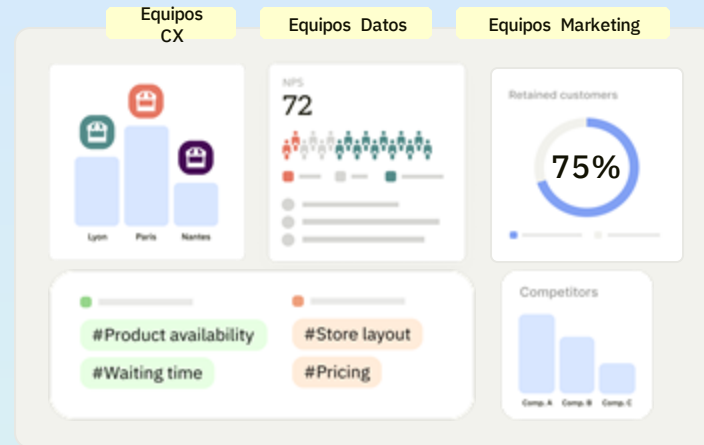
KPIs e insights



Planes estratégicos e iniciativas de transformación

## Servicios centrales

Definición y monitorización de planes estratégicos e iniciativas de transformación



## Acompañamiento

Expertos de Goodays colaboran en todas las fases del programa

### Configuración

Ayuda para configurar un programa adaptado a las necesidades

Engagement Manager & Solution Engineer

### Adopción

Ayudar a crear una rutina en la red de tiendas y en los servicios centrales

Digital Adoption Consultant

### Mejora

Propuestas proactivas para hacer una mejora continua del programa

Customer Success Manager

### Impacto

Ayudar para maximizar el impacto de negocio de las acciones desplegadas

Customer Success Manager & Support Team



Alertas

14

**Mónica**

Ayer

En: Style Madrid

🔴 Hola, hoy he comprado fundas de almohada pero no se ajustan a mis almohadas. ¿Cómo puedo...

**Susana**

Ayer

En: Style Madrid

🔴 Quería reservar un lienzo de 3x4m que estaba agotado. El vendedor me dijo que recibiría algunos...

**Jose**

Ayer

En: Style Madrid

🔴 No entiendo por qué durante las rebajas no había personal adicional en la tienda. Esperé 20 minutos...

**Fernando**

Ayer

En: Style Madrid

🔴 Tardé 30 minutos en recoger lo que pedí por Internet. El equipo está colapsado y parece que les...

**Eva**

Ayer

En: Style Madrid

🔴 Vine ayer y me di cuenta de que la tienda estaba bastante desordenada. Pisadas y caías en medio de...



Mensajes



Chat



Estadísticas



Perfil

# Indicadores de la Experiencia de Cliente

Sólo en Goodays

## Customer Relationship Score

Nota de 1 a 5

- Tasa de respuesta
- Tiempo de respuesta
- Calidad de respuesta

**4,72** /5 

 100%  12h  5,00/5





**Saber lo que los clientes piensan de la tienda**  
**Medir la involucración de las tiendas**

## NPS

Nota de 1 a 10 (agregado de -100 a +100)  
¿Con que probabilidad recomendaría a un familiar o amigo...?



**¿Los clientes recomiendan la marca?**

## Google Reviews

Nota de 1 a 5 estrellas

Posibilidad de dejar un comentario  
**Reviews promocionadas**

Media de sus puntuaciones en Google  
en 23 de noviembre de 2023

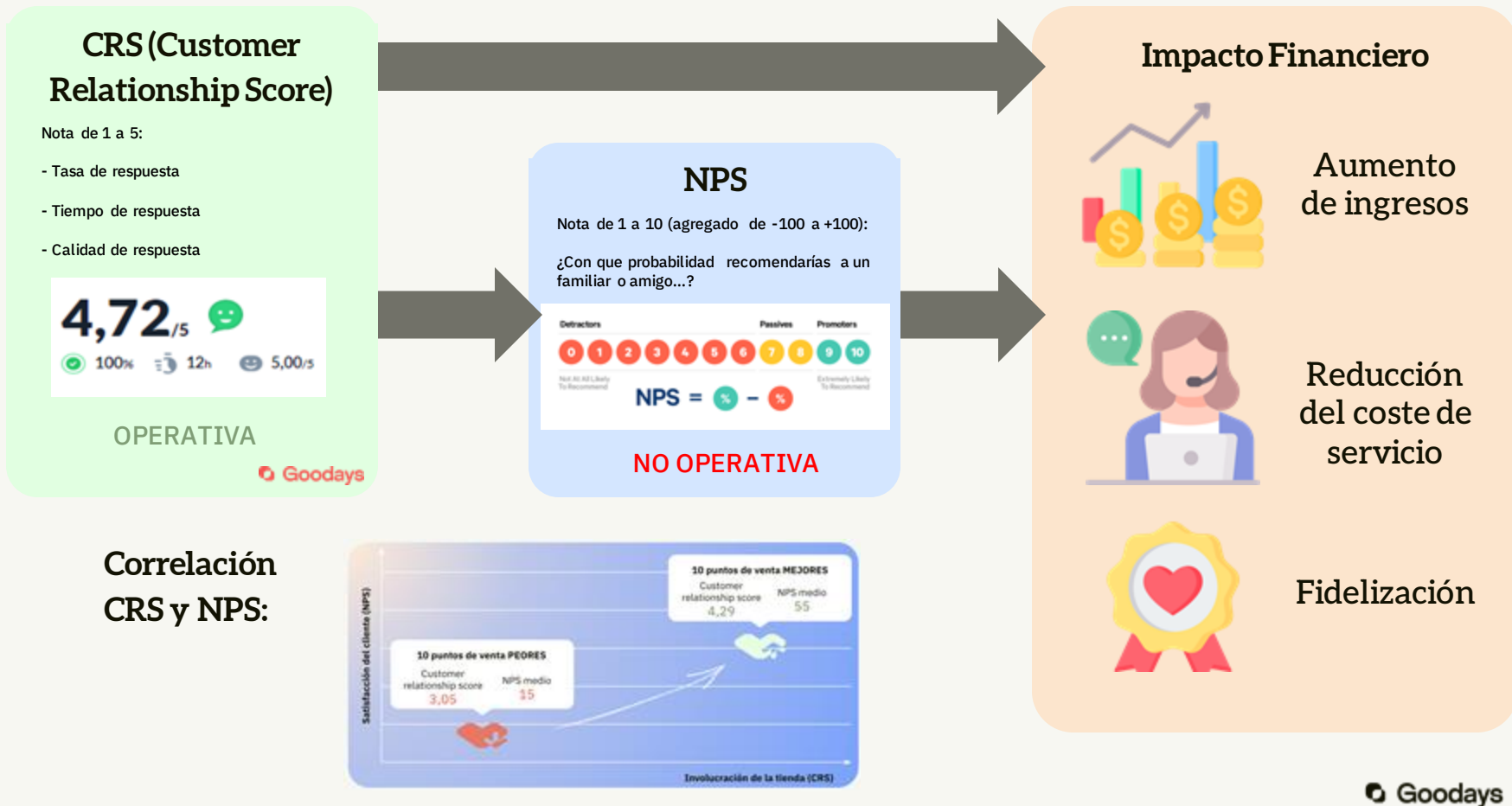
 **3,90** /5  **+0,23** 

Media de las puntuaciones de sus 296 establecimientos con una ficha de Google 



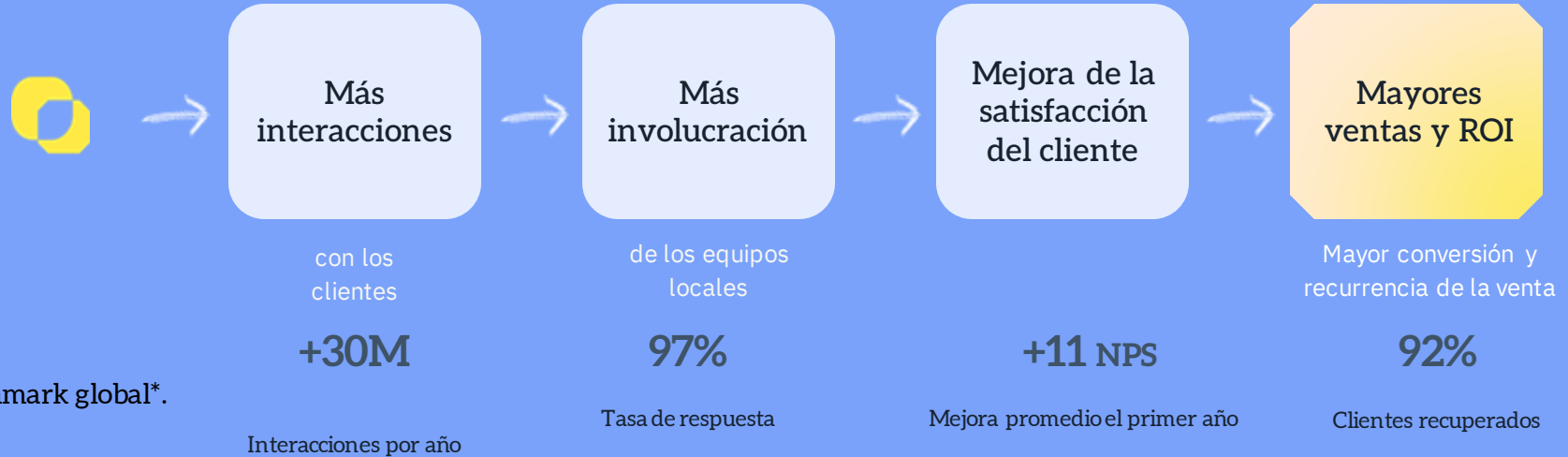
**Escaparate digital de la tienda**  
**Cada review en Google se carga automáticamente en Goodays**

# Una métrica operativa para optimizar la experiencia desde el punto de venta



Nuestro enfoque

# Generación de impacto financiero a través del accionamiento de la voz del cliente

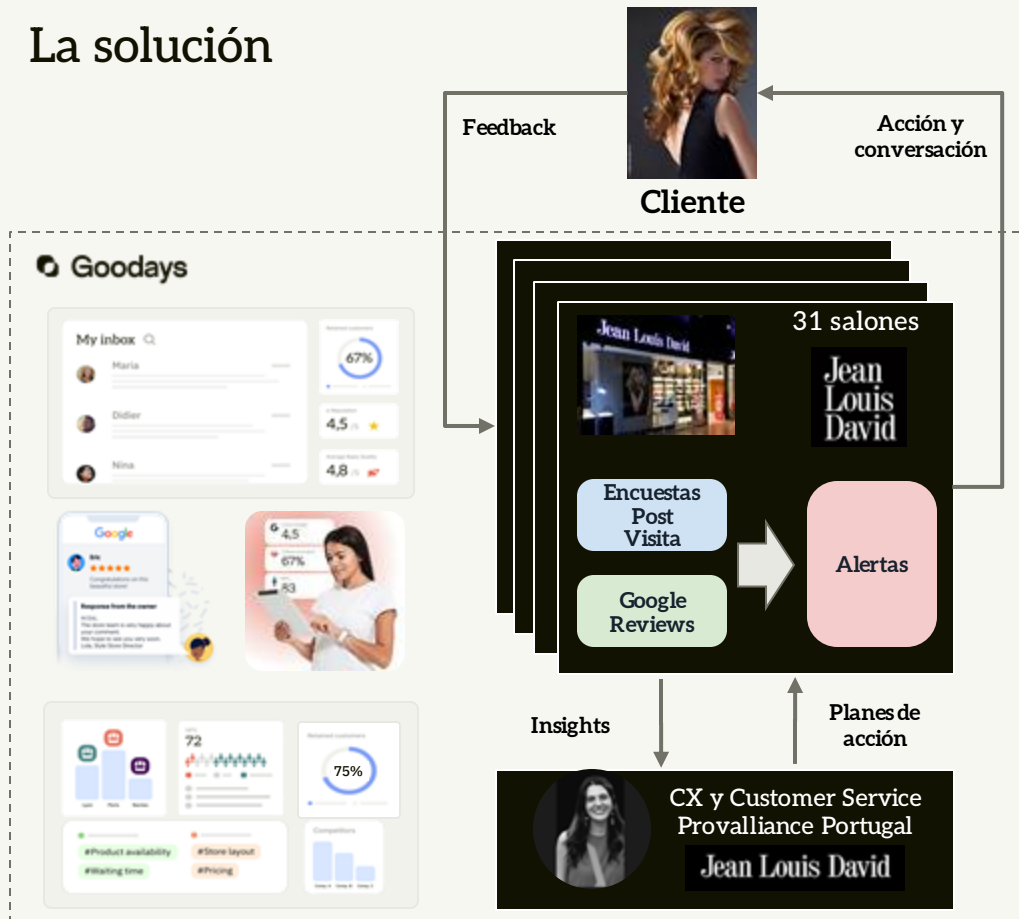


Benchmark global\*.

\*sobre nuestra base de clientes Goodays

# Jean Louis David Una experiencia única en salón

## La solución



## Resultados de negocio

**+5pts**

Incremento NPS vs 2022

**4,5/5**

Puntuación Google media

**81%**

Tasa de respuesta

**50%**

Clientes insatisfechos recuperados

**+8%**

Incremento ticket medio vs 2022

**+11%**

Incremento visitas de cliente vs 2022





# Optimización de la experiencia de cliente desde la primera línea



**Adolfo Lozano**

Regional Sales Director

Goodays

[adolfo.lozano@goodays.co](mailto:adolfo.lozano@goodays.co)

661801204