

INFORME ALPINA

24 de abril hasta las 3:30 PM

INFORMACIÓN GENERAL DE LA MARCA

17

USUARIOS

HABLARON

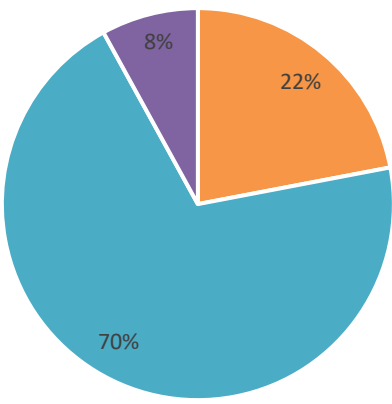
de Alpina.

12 Positivas 4 Neutras 1 Negativa

El único comentario negativo que ha tenido la marca sombilla, en las últimas horas.

Seguir

@Alpina que triste que hayan quitado los puntos de Cabaña Alpina en Bucaramanga... lástima los postres. Y pa colmo disque sacaron del mercado el bonyurt con müsli?... día triste para mi. Muy triste. #clientesdesiempre



Neutro Positivo Negativo

ALCANCE

2,346

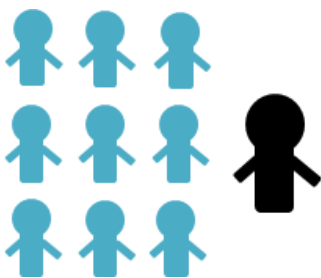
IMPRESIONES

2,346

75.0%

25.0%

INFORMACIÓN DE COMPETIDORES



21

Conversaciones acerca de

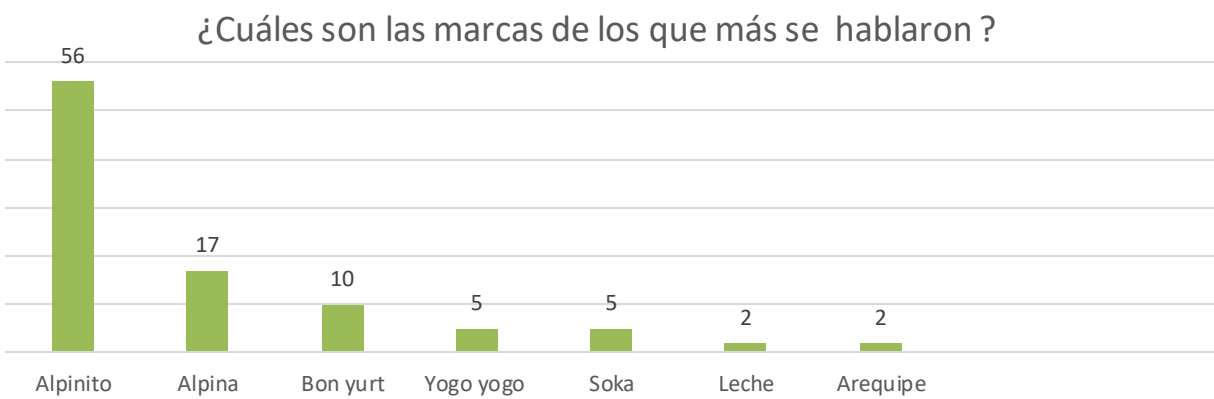
Alquería

100.0%

Negative

Los comentarios negativos es porque la Conmebol multó al equipo de fútbol Junior por usar de manera inadecuada el logo de Alquería.

INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS ALPINA



NIVEL DE INFLUENCIA DE LOS USUARIOS:

Bajo

Medio

Alto

Top 3 POSITIVOS



Top 3 NEGATIVOS

1

Seguir

Estupido Bon Yurt tan rico, tan caro y tan poquito.

0

8

0

2

Seguir

Me acabo de tomar una cajita de leche de almendras Alpina, y me pareció más fea que un vasado de babas de un borracho.

2

5

0

3

Seguir

Joda, compré un jugo de esos y que SOKA, cómo por probar. Estoy es enyardao' culé jugo jopo JAJAJAJAJAJAJA

0

3

0

1

Seguir

When me ofrecen un alpinito

#BBMAsTopSocial EXO @weareoneEXO

¡Vamos EXOL, demos todo y más HOY NO SE DUERME!

META 100 RT

#BBMAsTopSocial EXO @weareoneEXO

37

9

0

2

Seguir

25

0

3

Seguir

No es por dármelas de platudo pero en mi casa compramos la bolsa grande de yogo yogo

0

5

0

Mystery Shopping para mejorar la experiencia

Mystery shopping o cliente misterioso, es una herramienta de investigación que nos permite analizar, de manera objetiva, la experiencia de cliente según los diferentes momentos y puntos de contacto que mantienen con la compañía

Elementos claves

- Una definición a medida de los elementos que forman parte del proyecto, elementos a evaluar, argumentarios de las visitas/acciones/compras, ? en función de la compañía y sus objetivos
- El equipo técnico mystery que llevará a cabo las visitas, consultas, compras, ? éste es vital que sea en todos los aspectos igual que el cliente real, para que no se produzcan situaciones que puedan hacer perder credibilidad al proyecto y a sus resultados
- Que los argumentarios y acciones que se realizan sean creíbles para que no levanten sospechas por parte del personal de atención o venta, lo que implicaría una pérdida de objetividad
- Analizar la información aportando valor a la misma, realizar diagramas de perfiles comerciales, proceso de atención y venta, puntos críticos, relación con los momentos de la verdad,... para que a partir del proyecto se inicien programas de mejora
- Informes con la periodicidad necesaria para responder a los objetivos del proyecto



Beneficios

- Homogeneización de la gestión comercial por parte de los equipos de venta
- Incremento de la tasa de resolución de gestiones
- Mejora de la motivación de la red comercial
- Experiencia de cliente acorde a los estándares delimitados
- Mejorar el posicionamiento competitivo de procesos
- Revisión y actualización de los protocolos de relación
- Eficiencia y calidad de los procesos (reparto, información, comunicación, ...)
- Mejora de ratios comerciales como venta cruzada, reducción pérdida de clientes, ...
- Incrementar la tasa de conversión a ventas

