

CASO DE ÉXITO

Exclusiva tienda departamental personaliza ventas a compradores de lujo por WhatsApp

4X

mayor conversión de clientes vs. sitio web

96%

tuvo una gran experiencia de compra

56%

conversaciones automatizadas



Conoce cómo una Exclusiva Tienda Departamental creó una experiencia de comercio de lujo por WhatsApp, transformando un equipo de ventas presencial en uno digital para incrementar las ventas de productos de alto ticket.

- Transformación digital
- Centrado en el cliente
- Automatización

Una Exclusiva Cadena de Tiendas de Departamentales en México, conocida por proveer una experiencia de lujo a consumidores mexicanos. Sus tiendas son elegantes y llenas de marcas reconocidas. Un alto nivel de asistencia al cliente es parte de la identidad de la marca. Yalo construyó un canal de venta en WhatsApp efectivo y escalable combinando automatización y vendedores entrenados para deleitar a sus clientes. Esta experiencia probó que la mensajería puede ser tanto o más efectiva que las ventas en persona o en comercio electrónico.

Combinando automatización y ventas asistidas para vender



Automatización + ayuda humana

La experiencia conversacional le da a los clientes opción para navegar por sí mismos o pedir ayuda humana en el momento que la necesiten.



Capacitación de ventas

Los vendedores fueron capacitados por Yalo para que pudieran replicar y escalar su valioso conocimiento y ayuda.



Atención post-compra

cada experiencia de compra es seguida de un seguimiento post-venta en el canal. La experiencia es elegante y funcional.

Vendiendo productos de alto costo a clientes digitalmente

Más de mil clientes usan al día el canal de Comercio Conversacional por WhatsApp de la Exclusiva Tienda Departamental. Contrario a lo que la compañía esperaba originalmente, los clientes aman comprar artículos de alto ticket, incluyendo electrónicos, por este canal.