



Experiencias
memorables,
clientes felices

¡CONÓCENOS!

A landmark by **stratega**



¿Quiénes somos?

Somos LupEx | Shopper Experience, una marca a través de la cual buscamos ayudar a las empresas a evaluar la experiencia de sus clientes, con el fin de plantear e implementar mejoras orientadas a lograr un servicio de excelencia.

Formamos parte de Stratega Consultoría & Capacitación, una compañía con 14 años en el mercado y una cartera de más de 300 clientes atendidos, a nivel nacional e internacional. Contamos con los conocimientos, metodología, herramientas y experiencia, que conjugados con consultores de alto nivel, aseguran el éxito de nuestros proyectos.



A brandmark by **stratega**



¿Qué nos hace diferentes?

- Personal cuidadosamente seleccionado y capacitado.
- Dashboards de indicadores auditados, visuales y ejecutivos.
- Somos parte de la Mystery Shoppers Providers Association (MSPA).
- Acompañamiento en la implementación de las mejoras.
- Uso de tecnología en el proceso.
- Amplia experiencia y respaldo.



No te dejamos con el dolor,
elaboramos un plan de acción
y mejora.



A landmark by **stratega**

Sectores con los que trabajamos



Moda



Restaurantes



Automotriz



**Retail y
Consumo Masivo**



Banca



Gobierno



Salud



Turismo



Servicios



Inmobiliaria



Educación



Proyectos a nivel Nacional e Internacional



A landmark by **stratega**

¿Quiénes confían en stratega?

Hemos atendido a empresas a nivel nacional e internacional en diversos sectores, tales como el inmobiliario, construcción, minería, salud, educación, industrial, transportes, energía, financiero, retail, servicios, entre otros.



Nuestra Nuestra Nuestra Nuestra propuesta de valor

¿Qué técnicas utilizamos para medir la experiencia del cliente?



Mystery Shopper
(presencial, virtual, calling)



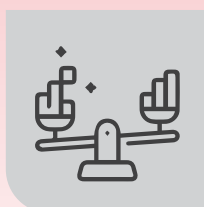
Técnicas
de Observación



Entrevistas de
Contexto



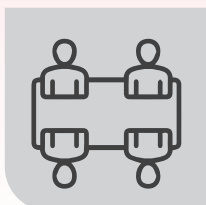
Encuestas
Asistidas



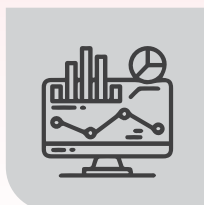
Investigación de Mercado
(Benchmarking)



Entrevistas a
Profundidad



Focus Group



Monitoreo en
Línea



Customer Journey
Map



¿Cómo lo hacemos?





¿Qué se puede medir?



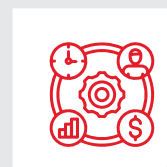
Intención
de recompra



Posibilidad de
recomendación



Desempeño de
colaboradores



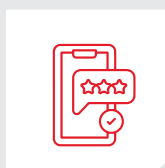
Implementación de un
proyecto específico



Lealtad
del cliente



Satisfacción
general



Satisfacción
del atributo



Estrategia y táctica de la
competencia (benchmark)

¿Por qué medir la experiencia del cliente?



Identifica problemas operativos en la empresa.



Evalúa el desempeño de los colaboradores.



Identifica puntos de dolor que afectan la experiencia del cliente.



Contribuye a conocer los aspectos valorados por el cliente.



Permite afinar la estrategia de fidelización y lealtad a la marca.



Ayuda a tomar decisiones para generar mayor valor y en consecuencia incrementar la rentabilidad del negocio.



¿Agendamos una reunión?



+51 959 969 605



hpaz@strategaperu.com
capacitacion@strategaperu.com



/strategaperu



@strategaconsultoriaempresarial



Stratega Consultoría & Capacitación



www.strategaperu.com

¡CONOZCÁMONOS!

