



Search this site

Find

Home >

Experiencia del cliente

El autoservicio puede aportar un nivel sin precedentes de servicio de atención al cliente, dando a los clientes acceso a mayor cantidad de información y a más servicios a través de un kiosco de fácil empleo que pueda operar las 24 horas, los 7 días de la semana, de forma que los clientes nunca tengan que esperar a la información.



No hay mejor forma de vencer a la competencia que por medio del autoservicio: un estudio reciente ha arrojado el resultado de que el 85 % de los consumidores tienen de hecho una mayor probabilidad de comprar a un vendedor minorista que les ofrezca la flexibilidad para interactuar fácilmente a través de canales de autoservicio, que a uno que no se lo ofrezca. En torno a un 60% de los consumidores preferirían comprobar por sí mismos si un artículo se encuentra en stock en un establecimiento antes de preguntar a un empleado del mismo, lo que demuestra que los clientes a menudo se sienten más cómodos haciendo ellos mismos las cosas.

Con la agitación del estilo de vida actual, los consumidores desean tener un fácil acceso a la gama mayor de servicios que puede proporcionar la tecnología de los kioscos. Y, es más, los kioscos también sirven para quitar presión de su personal, de manera que puedan concentrarse en servir a los clientes de una forma más efectiva. Los kioscos dentro de tiendas también evitarán que tenga que esperar colas, reduciendo así los tiempos de espera.

Se ha demostrado que el uso del autoservicio tiene un impacto increíble en la satisfacción del cliente, ya que ofrece a los clientes la capacidad de servirse ellos mismos de una forma sencilla y rápida, consiguiendo lo que desean y cuando lo desean.

