

DEC



Laura Gonzalvo

Directora de Comunicación y
Experiencia de Cliente
SEUR

#ViernesDEC

Patrocinador: **unisono**

Colaborador: **Roca
Madrid
Gallery**

The delivery journey

Cuando tu experiencia
la entregan otros

Laura Gonzalvo

Directora de Comunicación y

Experiencia de Cliente

@lgonzalvobas @SEUR



Cambio en el paradigma de servicio: antes



El “antes” del transporte era la recogida y entrega de paquetes en tiempo y lugar...



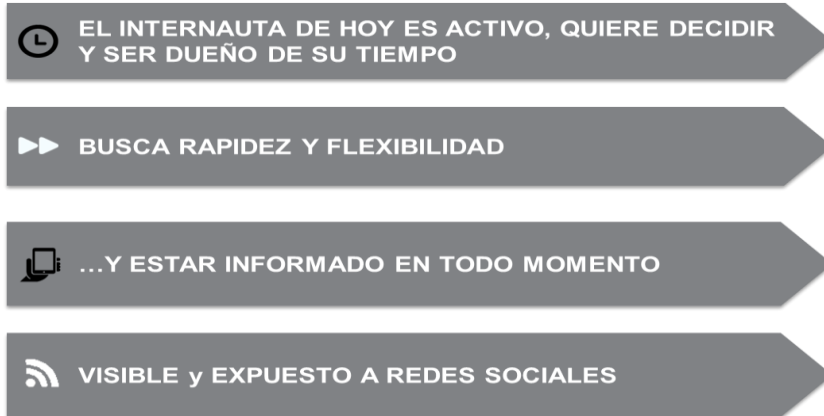
- Flota
- Repartidores
- Servicio de recogida y entrega



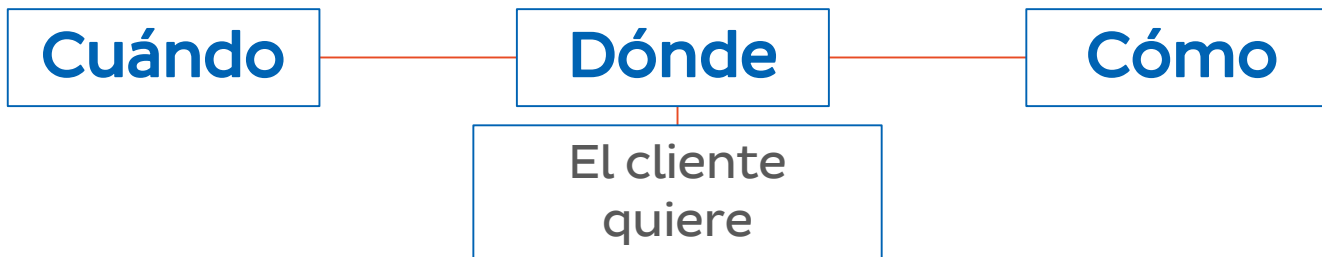
... a un cliente exclusivamente empresarial (B2B)

Cambio en el paradigma de servicio: hoy

El “**hoy**” es la entrega en casa del consumidor final con una demanda adicional, distinta y exigente...

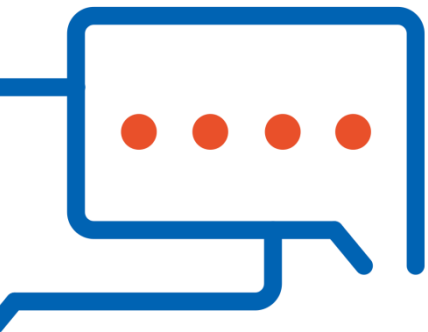


- Horarios
- Puntos de conveniencia
- Superurgencia
- Omnicanalidad
- Capilaridad
- ...



¿Cómo es un nuestro cliente hoy?

El e-comprador es social



55%

compararon precios
y buscaron productos
alternativos

56%

buscan información
antes de comprar

52%

consultan opiniones

...y muy exigente



Ser el centro
Customer centric



Personalización

Fast
delivery



Mobile
first



Omnicanalidad

**#El consumidor espera que
la marca no le defraude en
ninguno de los puntos
de contacto**



¿Cómo tenemos que atenderle?

SEUR

Entregar paquetes ya no es suficiente... ahora entregamos **experiencias**

Y eso requiere de un **equipo informado, conectado, formado** en experiencia al cliente, que trabaje con **protocolos** únicos...



El modelo de experiencia de cliente



Negocio
basado en
las
Personas



¿Cómo conseguirlo?

- ✓ Una marca
- ✓ Un equipo
- ✓ Una misma experiencia...



UN ÚNICO
PARAGUAS
DE
MARCA

UNA MISMA
IMAGEN

PROCESOS
ESTÁNDAR

FORMACIÓN
CONTINUA

GENERACIÓN
DE
ENGAGEMENT

Y
SIEMPRE
MEDICIÓN
...

COMPARTIENDO VALORES ORIENTADOS AL CLIENTE...

UN ÚNICO
PARAGUAS
DE
MARCA

1

**Atender a las
personas,
no solo a sus
envíos**

Nos responsabilizamos
de cada cliente

2

**Reconocer
y responder a las
necesidades del
cliente**

Nos adaptamos a cada cliente

3

**Ser proactivos,
anticiparnos
y actuar
rápidamente**

Ofrecemos una
respuesta rápida

4

**Aportar cercanía
en cada contacto**

Somos amables y cercanos



LA IMAGEN COMO REFLEJO DE LA MARCA...

Eres el mejor reflejo
de nuestros valores.

Tu aspecto habla de ti:
revisa cada detalle
antes de salir.

Uso adecuado del uniforme

Como por tu trabajo en **SEUR** tienes que llevar uniforme, debes respetar el vestuario actual, evitando utilizar cualquier elemento del antiguo.

Cuida tu apariencia: lleva tu uniforme siempre limpio y sin arrugas, la camiseta o polo preferentemente por dentro del pantalón.

Recuerda que tienes **versiones de uniforme adaptadas al calor y el frío**, elige la más adecuada en función del momento del año.

Cuando vayas vestido de **uniforme llévalo completo**, con todos sus elementos, sin combinarlo con prendas ajenas (como unos pantalones vaqueros, por ejemplo).

UNA MISMA
IMAGEN



PROCESOS COMUNES QUE REFLEJEN LOS PILARES DE LA EXPERIENCIA...

PROCESOS
ESTÁNDAR



Sigue
tu envío
en tiempo real >

SIGUE TU
ENVÍO EN
TIEMPO
REAL
FACILIDAD



INFLIGHT
OPTIONS
FLEXIBILIDAD



SOPORTE
SAC A
REPARTO
TRANSPARENCIA



FORMACIÓN EN EXPERIENCIA DE CLIENTE...

FORMACIÓN
CONTINUA

¿Qué puedes hacer tú para mejorar la Experiencia de Cliente?

S **Sincero**, trasladando información veraz
Preséntate como SEUR. Todos somos SEUR
No generes falsas expectativas
Pide disculpas aunque la culpa no sea tuya



E **Empático**, poniéndote en los zapatos del cliente
Cuida tu aspecto
Demuestra siempre al cliente que le entiendes
No traslades problemas al cliente y no busques excusas



R **Rastreador**, estando siempre alerta
Observa y fíjate en cualquier cambio u oportunidad
Informa a tu responsable



Porque tú también eres cliente,
sabes el trato que nuestros clientes
esperan de ti.



75

píldoras
formativas
repartidores

TÚ FORMAS PARTE DE LA COMPAÑÍA...



TÚ MARCAS LA DIFERENCIA

Demuestra que eres el mejor repartidor de tu unidad de negocio.
¡Grandes premios están en juego!

..... ¿Qué valoramos?

- 1 Tu imagen y la de tu vehículo
- 2 Tu actitud, eficiencia y compromiso
- 3 Tu grado de cumplimiento en Predict

..... Requisitos para participar

Límite inscripción en SEUR 6 meses máximo antes del 1 de marzo de 2016
Contar con un 50% de cumplimiento en Predict

..... Duración

Del 1 de marzo al 31 de diciembre de 2016
¡A por ello! Marca la diferencia como nadie y a ganar

TÚ MARCAS LA DIFERENCIA

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO
CADA PARA CADA
REPARTIDOR SU SU

ERES EL MEJOR REPARTIDOR Y LO SABES

Grandes premios pueden ser tuyos
Consíguelos



GENERACIÓN DE ENGAGEMENT



Corpórec
«Yo soy é
cara y pc
nombre c

VALORANDO AL PROFESIONAL,
NO A LA MARCA...

Y
SIEMPRE
MEDICIÓN

...



Desde SEUR queremos felicitarte por ofrecer a nuestros clientes el mejor trato gracias a tu **profesionalidad y vocación de servicio.**

Gracias por seguir mejorando la experiencia de nuestros clientes

¡Guud job!



Si te ha gustado nuestro trabajo
valora al profesional
que te ha atendido

Ayúdanos a seguir mejorando y a premiar a nuestros mejores profesionales con la app de móvil Guudjob



1. Descárgate la aplicación móvil Guudjob
2. Regístrate y busca el profesional que te ha atendido*
3. Valora su trabajo

* Puedes encontrarlo por cercanía o utilizando el buscador (ej. Juan López SEUR)

VALORA EL SERVICIO RECIBIDO



 **SEUR**

 **dpd**group