

# 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



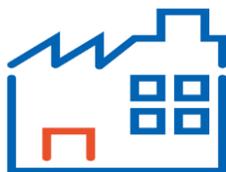
# Cambio en el paradigma de servicio: antes



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...

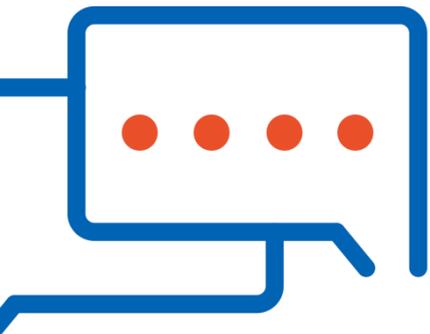


- Horarios
- Puntos de conveniencia
- Superurgencia
- Omnicanalidad
- Capilaridad
- ...



# ¿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...

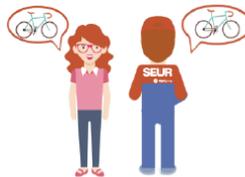
FORMACIÓN  
CONTINUA

## ¿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 .....

Llevar tatuado en SEUR 6 meses mínimo 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 SEVE

## ERES EL MEJOR REPARTIDOR Y LO SABES

Grandes premios pueden ser tuyos  
Consíguelos



☆☆☆

**SEUR**

dpd group

**SUPERCLUB**

OPERACIONES

## GENERACIÓN DE ENGAGEMENT

¿ERES TÚ EL MEJOR REPARTIDOR?



**TÚ MARCAS LA DIFERENCIA**

Corpórec  
«Yo soy €  
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