

La Experiencia de Cliente de PRONOVIAS



La Experiencia de Cliente de PRONOVIAS

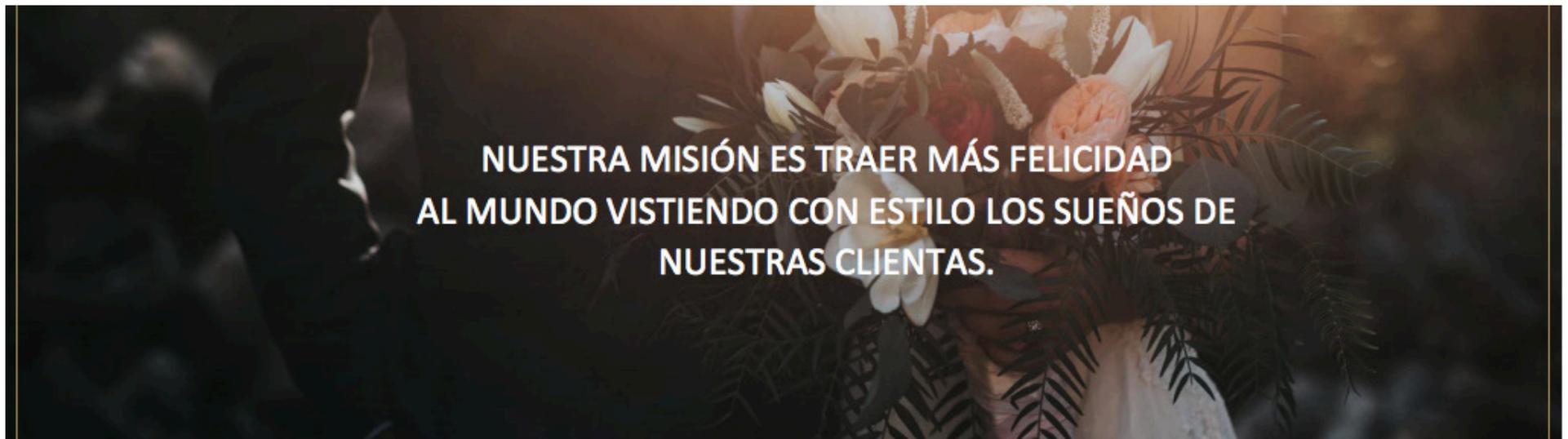
DEC ha organizado junto a Medallia su segundo DEC Webinar, un servicio online cuyo objetivo es compartir conocimiento sobre temas relacionados con la Experiencia de Cliente.

Objetivos:

En esta ocasión, **“La Experiencia de PRONOVIAS: Construyendo conexiones emocionales”**, expuso la forma en la que trabajan desde dentro de la compañía para que la experiencia que viven sus clientas en el momento más especial de su vida sea único.

Cuándo:

La sesión tuvo lugar el pasado miércoles 30 de octubre.



CONTENIDO

01. Por qué invertir en un programa de CX?

02. Relación con la clienta/novia

03. Enfoque canal

04. Involucración de los equipos de tienda y “Close the loop”

05. Historias de éxito reales

06. Resultados alcanzados

PRONOVIAS
BARCELONA



“Mi motivo es que después de 25 años he vuelto a Pronovias para comprarme mi vestido de novia, para celebrar mis bodas de plata y me atendió María, haciendo que me volviese a sentir una novia especial.

Su atención y trato fue excepcional, me aconsejó y me asesoró estupendamente y por este motivo es mi puntuación. Deseando de volver para la prueba.”

María Luisa, ALICANTE

Atendida el 8 de Julio 2019



NUESTRA MISIÓN ES TRAER MÁS FELICIDAD
AL MUNDO VISTIENDO CON ESTILO LOS SUEÑOS DE
NUESTRAS CLIENTAS.

PRONOVIAS
BARCELONA



EL IMPACTO DE UNA GRAN EXPERIENCIA DE CLIENTE

Importancia del “boca a boca”

84%

de los consumidores dicen que confían completamente o de alguna manera en las recomendaciones de familiares, colegas y amigos sobre productos y servicios, lo que hace que estas recomendaciones sean la fuente de mayor confianza.

[Fuente: Nielsen]



Medallia

**El DEC Webinar es un servicio para socios DEC.
Para poder ver la presentación completa o el vídeo sobre el Webinar de PRONOVIAS
escribenos a dec@asociaciondec.org**

DEC