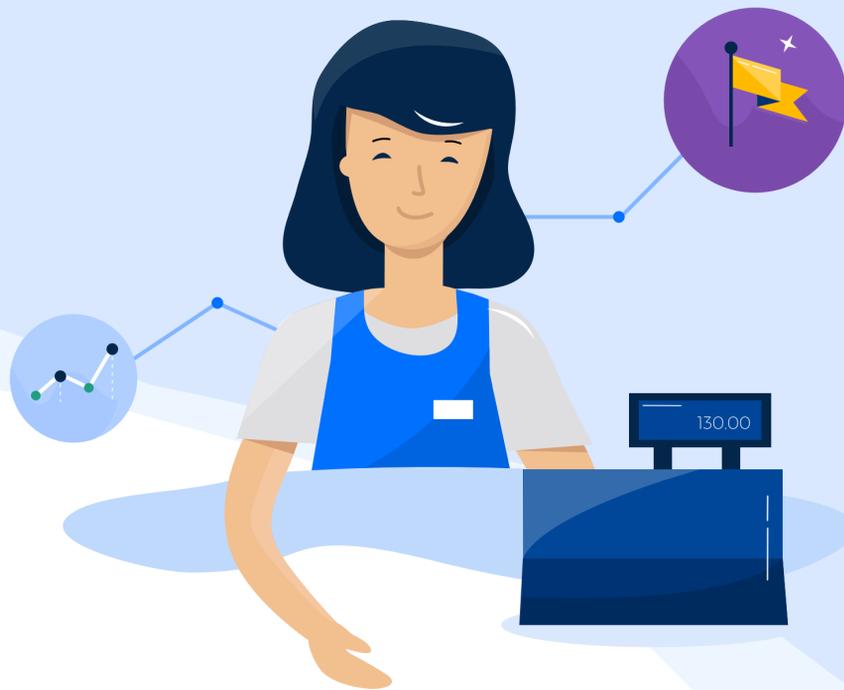




Retail Coach

BY Shopology



Descripción

Mejora tu operación en punto de venta a través de estrategias de servicio al cliente con alto poder de conversión a ventas. Este producto recurrente realizado a través de un mystery shopper virtual, te permite observar con videocámaras a clientes reales en interacción con tu personal, realiza múltiples observaciones por tienda al mes y contacta al punto de venta para comunicar las mejoras operativas.

¿Para qué sirve?

- Calificar la calidad de servicio que reciben los compradores en tienda.
- Evaluar al personal de punto de venta.
- Estandarizar el servicio que ofrece la marca en las diferentes sucursales.
- Monitorear y tener reportes de forma diaria, semanal y mensual.
- Identificar si tu protocolo de servicio es adecuado y comparar tiendas.
- Implementar una filosofía "customer centric" a tu organización.
- Entender correlaciones entre tu tasa de conversión y las acciones detonantes de compra que implementa tu personal.

¿Para quién es este estudio?

 Market Research

 Consumer Insights

 Marketing

 Brand Managers

 Atención a Clientes

 Ventas

 Gerentes de Zona

 Recursos Humanos

Indicadores principales

Reporte de visita

- Datos generales: tu marca, sucursal, fecha y hora del evento, ID de reporte.
- Tasa de cumplimiento, calificación obtenida.
- Los diferentes reactivos evaluados de acuerdo a tu protocolo y su cumplimiento.
- Evidencia fotográfica de la auditoría.

Reporte semanal (Gerentes y supervisores)

- Status y ranking de la sucursal o supervisor por cumplimientos.
- Nombre del supervisor de esa sucursal.
- Los reactivos evaluados de acuerdo a tu protocolo y su cumplimiento.
- Áreas de oportunidad detectadas.
- Insights y consejos para mejorar operación y cumplimiento.

Reporte mensual (Directivo)

- Tasa general de cumplimiento comparativo del mes anterior.
- Tasa de conversión.
- Histórico cuatrimestral de tasa de cumplimiento vs. tasa de conversión.
- Resumen de llamadas para detectar las causas de incumplimiento.
- Benchmark de tasa de cumplimiento vs promedio de Retail y del segmento.

Metodología

La metodología comienza con el proceso de auditoría **DILO (Day In the Life Of)** que implica una visita a sucursal para entender cómo funcionan tus iniciativas en el punto de venta y un **FMEA (Failure Mode Analysis and Effects)** para identificar qué aspectos de la iniciativa pueden generar riesgo de contribuir a una falla. A través de cámaras de video-vigilancia y un software especializado, registramos las variables de observación que se curan y analizan estadísticamente de forma descriptiva, correlacional, con modelos de predicción y pruebas de hipótesis.

¿Cómo funciona?

- 
1. Definimos contigo las variables a auditar.
- 
2. Instalación de cámaras para iniciar con los registros.
- 
3. Observación del cliente en interacción real con operador, a través de software especializado.
- 
4. Contacto con el punto de venta para comunicar las mejoras operativas.
- 
5. Generación de reportes con la revisión de tu protocolo de servicio.

Diferenciadores

	Mystery Shopper Tradicional	Retail Coach
Basado en acciones concretas observadas	— Limitado	✓ Si
Feedback semanal al personal a diferentes niveles	✗ No	✓ Si
Registro en video	— Depende proveedor	✓ Si
Control de calidad de los registros	✗ No	✓ Si
Registros continuos a lo largo del tiempo	✗ No es viable	✓ Si

Casos de uso



Empresa de accesorios de lujo incrementó la calidad en su servicio y logró ofrecer un servicio premium, al validar que todos sus empleados seguían el protocolo y realizaban las acciones detonantes de compra a lo largo del año.

Ejemplo de producto



Si deseas conocer más del producto descarga nuestro ejemplo reporte y conoce un caso de éxito del mismo.

[Conocer caso de éxito](#)

[Ver reporte](#)

Si quieres datos específicos de tu industria.

[Contáctanos](#)

