

# CUSTOMER EXPERIENCE



---

Com millorar la customer experience més  
enllà del checkout

---



# Com millorar la customer experience més enllà del checkout

Si vens online, és probable que pensis que l'experiència del teu client es limita a l'espai de la botiga online. A la llum d'aquesta idea, segur que cuides les teves descripcions de producte i les teves fotos, el teu copy web i el teu slider, i segur que pares especial atenció al fet que el procés de checkout sigui ràpid i senzill. Però pel client l'experiència de compra va molt més enllà del moment de comprar.

I és que, quan vens online, has d'aprofitar qualsevol ocasió per comunicar-te positivament amb el teu client i construir marca, ja que no comptes amb un cara a cara que et permeti construir una relació personal amb ell.

Per això, avui t'explicarem com millorar la customer experience més enllà del checkout amb diverses idees que t'ajudaran a aconseguir-ho.

**01**

---

**Emails de confirmació**

01

Un dels grans oblidats en gairebé totes les botigues online són els emails de confirmació, aquells missatges automàtics que s'envien als clients per confirmar la seva comanda, confirmar el seu enregistrament o sol·licitar un canvi de contrasenya. Precisament perquè acostumen a ser insulsos, avorrits i a dir gairebé sempre el mateix, són una oportunitat perfecta per personalitzar-los amb un missatge que fugi de la frase genèrica i aposti per una comunicació més directa i personal. Aprofita aquests emails per comunicar-te amb el teu client d'una manera única que li faci sentir que en comprar a la teva botiga rep un tracte especial.



**02**

---

**Landing pages**

Les germanes grans dels emails de confirmació són les landing pages, aquelles pàgines en què l'usuari aterra obligatòriament per motius tan poc efervescents com un **error 404** o una compra completada amb èxit. Igual que els emails automàtics, no abandonis les teves landing pages! Curra't un missatge súper personalitzat que li faci veure al teu client que has previst totes les contingències possibles i que, en totes elles, has pensat en com comunicar-te amb ell. Només per això guanyaràs punts i top of mind: el client se'n recordarà de la teva manera especial de fer les coses i és més probable que repeteixi compra a la teva web.



**03**

---

**El packaging**

Per al client online, l'experiència de compra no acaba en el moment de pagar, sinó en el moment de rebre la compra a casa, i això sempre que no hi hagi devolucions o canvis pel mig. Per aquest motiu, vendre online et permet afegir un factor sorpresa a la customer experience amb el qual no comptaries en una botiga física: el packaging. El client no sap en quin embolcall rebrà la seva compra fins que la rep, de manera que pots aprofitar aquest element per millorar la seva experiència i construir marca.

Hi ha moltes maneres d'utilitzar el packaging per guanyar punts amb els clients. Per exemple: pots personalitzar les caixes amb el teu logo o la teva marca; pots personalitzar la cinta adhesiva amb el teu logo o amb un missatge; pots incloure un missatge personalitzat en un targetó agraint la compra; pots incloure algun regal inesperat, com l laminadures o fotos; pots empaquetar els regals per compra amb tanta cura com la comanda, etiquetant-los amb un adhesiu propi; si la comanda s'embolica per regal, pots optar per un embolcall especial que permeti al client obrir-lo per comprovar si la compra és correcta i tornar-lo a tancar sense deixar marques; i un llarg etcètera. Com veus, si no trobes la manera de millorar la customer experience del teu client amb el packaging, és perquè no vols!



**04**

---

**Atenció al client**

Un dels factors més importants a l'hora de millorar la customer experience és que l'atenció al client sigui no només satisfactòria, sinó que superi qualsevol expectativa. L'atenció al client és el que demostra que darrere d'aquesta web tan xula hi ha un equip humà donant-ho tot per satisfer el client. De res no serveix tenir una botiga online que tregui l'alè si triguem 3 dies a respondre un email o si no aconseguim resoldre amb rapidesa incidències en el lliurament de comandes. A grans trets, una bona atenció al client ha de ser:

**Immediata**, o el més immediata possible. Fa 10 anys, a l'època de l'email, el termini màxim per donar resposta era de 24 hores. Avui en dia, a l'època de les xarxes socials, els clients s'impacienten si no reben resposta en el termini d'1 hora.

**Transversal**: el teu servei d'atenció al client no pot limitar-se al teu email de contacte. Fes servir les xarxes socials com a canals bidireccionals de comunicació amb els teus clients, en els quals tu et comuniquis amb ells, però que ells també puguin fer servir per transmetre't queixes, reclamacions, comentaris o suggeriments.

**Resolutiva**: un cop hagi donat resposta a un client, posa't les piles per resoldre el problema. No és gaire útil respondre un email de client de seguida si després triguem una setmana a solucionar la incidència. Esperem haver-te ajudat amb aquestes idees per millorar la customer experience més enllà del checkout. La setmana que ve et portarem unes quantes idees més, que esperem siguin tan útils com aquestes.

**05**

---

**Xat online**

Vendre online té els seus avantatges i els seus desavantatges; un dels seus desavantatges més notoris és la manca d'un cara a cara amb els clients, l'absència a priori d'una comunicació verbal bidireccional i immediata. Però Internet també posa a la nostra disposició eines que ens permeten simular al màxim el contacte humà que es produeix entre dependent i client en qualsevol botiga física. Una d'aquestes eines és el xat online, que permet a qualsevol client resoldre dubtes, transmetre suggeriments o fer comentaris a la botiga online de manera immediata i tractant amb una persona de veritat, no un robot o una adreça de correu electrònic.

A més de millorar la teva imatge i de completar el teu servei d'atenció al client, la presència d'un xat online actiu pot contribuir moltíssim a millorar les conversions, ja que sovint els usuaris marxen de la botiga abans de comprar per mandra a enviar correus electrònics o fer trucades per resoldre dubtes que amb un xat online es resolen de seguida. La possibilitat de parlar amb l'empresa de manera privada, immediata i bidireccional és una cosa que inspira molta confiança i millora moltíssim la customer experience, o sigui que no t'ho pensis més i instal·la un xat online a la teva botiga, veuràs com els teus clients el comencen a fer servir de seguida. Si no saps per on començar, prova amb **Zopim**, una plataforma de xat online molt fàcil d'instal·lar que ofereix una versió gratuïta i diverses opcions de pagament.

**06**

---

**Politica de devolucions**

Sabies que la llei relativa a devolucions en comerç electrònic va canviar el 2014? La nova Llei 3/2014 de 27 de març planteja una sèrie d'exigències als comerços online en matèria de devolucions, el compliment de les quals per part teva hauràs d'assegurar. Per exemple, tal com s'indica en aquest article, segons la nova normativa el termini de devolució mínim és de 14 dies naturals, durant els quals el client pot retornar la comanda sense cap cost per a ell; de la mateixa manera, la botiga online ha de comunicar al client el seu dret a desistiment de manera clara i fer-li arribar un document que acrediti aquest dret. Però al marge del que sigui obligatori complir, si vols millorar la customer experience del teu client l'ideal és que superis amb escreix qualsevol expectativa.

No busquis zones grises en la normativa sobre devolucions que et permetin cobrar al client les despeses d'enviament en una devolució: tu no sortiràs de pobre per cobrar-li al teu client 6 miserables euros, i en canvi quedaràs com un senyor – i faràs que se senti com un senyor – si permetes al teu client retornar la seva comanda sense cobrar-li absolutament res. I si t'ho pots permetre, amplia el termini mínim de 14 dies naturals per a devolucions: de vegades, l'avantatge competitiu entre dos negocis que venen el mateix és una política de devolucions insuperable. A Zappos ho saben bé, i per això ofereixen devolucions 100% gratuïtes durant 365 dies després de la compra. No en va, el seu tagline és "**Powered by Service**".

07

---

Regals per compra

Tal com dèiem l'altre dia, en la recepció de la comanda per part del client hi ha un factor sorpresa indiscutible al qual cal saber treure-li partit. El fet que el paquet arribi a temps i en perfectes condicions és crucial perquè el client estigui satisfet, però si vols que estigui feliç de rebre la comanda, afegeix alguna sorpresa que no s'esperi!

Una de les maneres més efectives d'alegrar el dia a un client és afegir regals per compra a la comanda, per exemple mostres de nous productes o productes complementaris als comprats. Però no és l'única manera: també pots dur a terme accions de màrqueting molt efectives. Algunes d'elles:

Premia als teus clients amb vals descompte aplicables a futures compres a la teva botiga. D'aquesta manera, no només premies seva compra sinó que li ho poses fàcil perquè repeteixi.

Fes ofertes creuades, és a dir, descomptes enfocats en exclusiva a productes complementaris als comprats pel teu client, per tal de fomentar les compres creuades.

Fes al teu client partícip d'exclusives. Per exemple, l'accés a novetats abans que al públic general o la participació en sortejos pel simple fet d'haver comprat a la teva botiga.

Anima't a fer co-branding promocional amb altres marques: es tracta d'incloure vals descompte o promocions de marques afins a les teves comandes, alhora que tu inclous vals descompte o promocions en les comandes de les marques afins. D'aquesta manera, totes dues marques accedeixen a una base de clients molt més gran que la pròpia, guanyant notorietat i vendes.



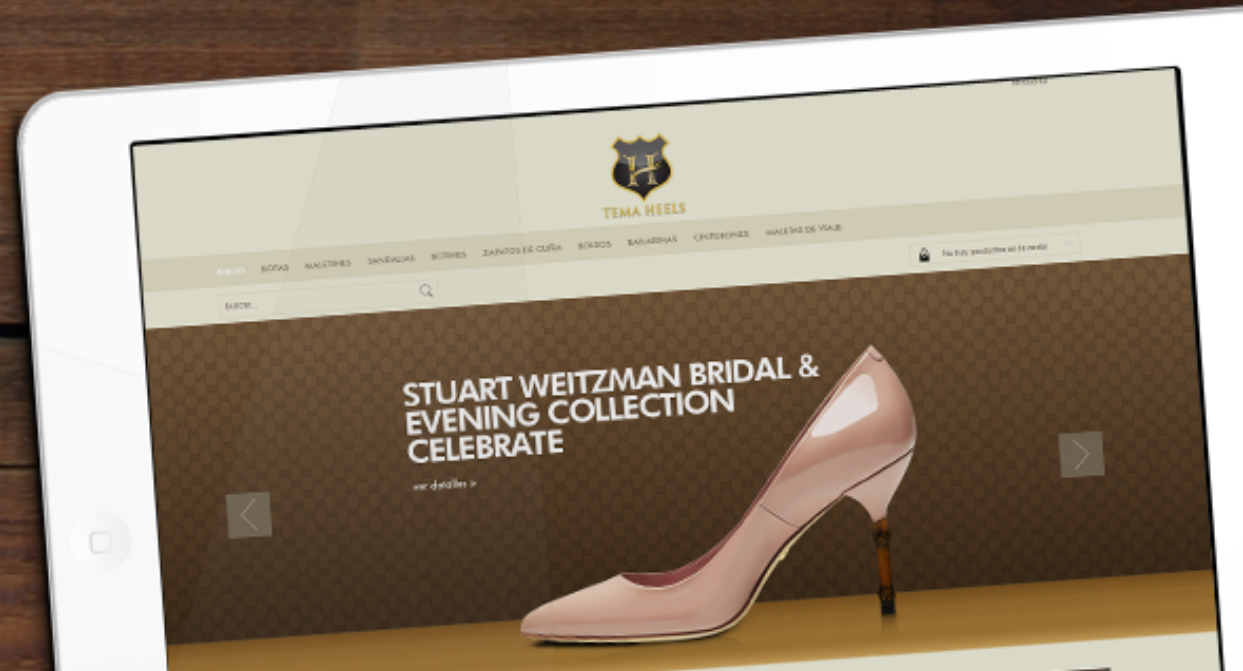


oleoshop

Des de  
**19€**  
al mes

*la teva plataforma ecommerce*

# Tot el que necessites per a vendre a internet



Si t'ha agradat  
aquest ebook comparteix-lo  
ara amb els teus contactes

---





*la teva plataforma ecommerce*



### Vols descarregar les nostres guies?

Aquí trobaràs les nostres guies de comerç electrònic que t'ajudaran a comprendre i afrontar tots els reptes que puguis tenir a la teva aventura online

**VULL LES GUIES GRATIS!**

Pots contactar amb nosaltres trucant al telèfon **931 800 163**  
o si ho prefereixes escriu-nos a **info@oleoshop.com**



*la teva plataforma ecommerce*