

CAPÍTULO 8

Se corresponde con el “Para poner en práctica” de la página 232

Caso Amazon * Significativo

El caso de Amazon es uno de los mejores ejemplos de cómo una empresa se centra en ser competitiva a través de la estrategia funcional de prestarle una excelente atención al cliente.

Repasemos los puntos principales de esta estrategia funcional:

- 1) Amazon ha diseñado un servicio muy pensado que cuida al máximo los mínimos detalles para que al cliente le resulte todo “muy fácil”. En ese sentido Amazon ha creado una plataforma web muy amigable e intuitiva que ofrece una amplísima gama de productos y servicios. A modo de ejemplo, en cualquier momento de la navegación por su página web se puede volver al inicio simplemente clickeando sobre su logo.
- 2) Atención minuciosa para que el cliente perciba que Amazon es fiable, que comprar en Amazon es garantía de respuesta ante posibles problemas o incidencias. En este sentido, esta empresa invierte recursos y esfuerzos en el servicio post venta, en que la respuesta al cliente ante su problema no cubra sus expectativas sino que las exceda.
- 3) Trabajo minucioso en la logística del reparto para que éste sea lo más diligente posible.

A través de estas líneas de acción Amazon consigue que el proceso de compra por Internet sea una experiencia placentera, que logre una fuerte conexión emocional del cliente con la marca para en última instancia conseguir fidelizar al cliente y que repita.

Esta conexión, que va más allá de lo que la compra en sí pueda proporcionar, es un reto para el diseño de experiencias en el mundo digital, ya que el único contacto físico con el cliente se produce a través de la pantalla de un ordenador o de un dispositivo móvil y en el momento de la entrega del producto o servicio. Por ello Amazon se esmera en procurar que ambos momentos resulten ser un instrumento de captación de clientes.

A modo de ejemplo, Samuel Diosdado en su blog nos aporta un resumen de una conversación telefónica entre Amazon y un cliente que no había recibido el pedido en la fecha esperada. La respuesta que le dio Amazon superó de forma tan positiva sus expectativas que “el cliente compartió esta conversación en Reddit que fue comentada más de 1000 veces. Un buen ejemplo de servicio al cliente eficaz, centrado en la satisfacción y la experiencia cliente.”

Referencias:

Diosdado, S. (13 de 11 de 2011). El blog de Samuel Diosdado.

<http://www.samuediosdado.com/11/amazon-ejemplo-de-atencion-al-cliente-y-ergonomia/>