

Redefine la experiencia de cliente en el retail de lujo

Fideliza a tus clientes con experiencias excepcionales y personalizadas



Los compradores de lujo tienen expectativas muy altas en cuanto a la experiencia de cliente (CX): buscan un servicio exclusivo y personalizado, promociones VIP y una atención impecable que fomente relaciones a largo plazo.

Una estrategia de CX eficaz debe comprender estos matices y ofrecer un servicio excepcional y coherente, tanto en tienda como en el entorno digital.

Asesores expertos impulsados por insights basados en IA

Para ofrecer un servicio a medida, necesitas información basada en datos y expertos que sepan aplicarla rápidamente. Con una mejor comprensión de los clientes, podrás anticiparte a sus necesidades y responder de forma más ágil y eficiente.



Talento de primer nivel con conocimiento del mercado de lujo

Accedemos a una red global de talento para encontrar candidatos que encajen perfectamente con tu marca, identificando asesores altamente cualificados que actúan como verdaderos embajadores de marca.



Formación optimizada con IA

Nuestro premiado bot RealSkill y nuestras soluciones de formación basadas en IA y aprendizaje automático mejoran las habilidades de los asesores a través de simulaciones y coaching en tiempo real.



Bases de conocimiento potenciadas por IA

Nuestras soluciones de gestión del conocimiento facilitan el acceso a la información clave en el momento preciso, garantizando una atención al cliente rápida y eficaz.



Calidad y analítica impulsadas por IA

Monitoriza el 100% de las interacciones con clientes para obtener una visión completa de tu centro de contacto y deja que nuestros expertos en calidad extraigan insights estratégicos para guiar la toma de decisiones.

Una experiencia de cliente excepcional en lujo impulsa resultados

96%

de aumento en el NPS

70%

de reducción en escalaciones

60%

de ahorro en costes

33%

de mejora en la puntuación de calidad (QA)

Fuente: Clientes de TTEC

Elimina la incertidumbre con nuestros servicios gestionados para CX

Con el aumento del fraude digital y las amenazas a la ciberseguridad, proteger tu negocio y a tus clientes nunca ha sido tan crucial. Los picos de transacciones, especialmente durante el Black Friday, las fiestas y otras temporadas de alta demanda, pueden dejar a los retailers especialmente vulnerables.

Reduce significativamente el riesgo y mejora la eficiencia operativa combinando el poder de la avanzada tecnología de detección de fraude con IA de Sift y la experiencia de TTEC en gestión de la experiencia de cliente.

A medida que el fraude evoluciona, nuestra colaboración permite a las empresas anticiparse a las amenazas sin comprometer un servicio excepcional, impulsando el crecimiento y protegiendo los ingresos.

¿Listo para llevar la experiencia del cliente en retail de lujo al siguiente nivel?

Tenemos la experiencia para ayudarte a trabajar mejor, más rápido y con mayor inteligencia.

Una combinación perfecta de soporte humano y digital



Asesores capacitados

Los agentes de primera línea están altamente formados para ofrecer un soporte experto y empático. Gracias a su profundo conocimiento del retail de lujo, están preparados para asesorar y hacer recomendaciones estratégicas.



Experiencia digital

Nuestro ecosistema de más de 50 socios tecnológicos permite a los clientes mantenerse ágiles y a la vanguardia del sector.



Insights basados en datos

Automatizamos el análisis de todas las interacciones para extraer inteligencia clave y ofrecer información procesable sobre el sentimiento del cliente.



Acerca de TTEC

TTEC (pronunciado T-TEC) Holdings, Inc. (NASDAQ:TTEC) es una innovadora líder global en tecnología y servicios CX (experiencia del cliente) para soluciones digitales de CX habilitadas por inteligencia artificial. Al servicio de marcas prestigiosas y revolucionarias, las soluciones de TTEC basadas en resultados abarcan todos los ámbitos de la empresa, interactúan con todos los canales virtuales y mejoran cada etapa del proceso para el cliente. Aprovechando la tecnología digital de última generación, el segmento Digital de la empresa diseña, desarrolla y opera tecnología de centro de contacto omnicanal, CRM, inteligencia artificial y soluciones analíticas. La división TTEC Engage de la empresa ofrece servicios de atención al cliente, captación y captación de clientes, soporte técnico, back office y prevención del fraude habilitados por inteligencia artificial. Fundada en 1982, la obsesión singular de la empresa por la excelencia en CX le ha valido puntuaciones líderes en satisfacción por parte de clientes, consumidores y empleados en todo el mundo. Los más de 54 mil empleados de TTEC están presentes en seis continentes y aúnan tecnología e inteligencia humana para satisfacer a los clientes y ofrecer resultados empresariales diferenciados. Descubre más en [TTEC.com/es](https://www.ttec.com/es)