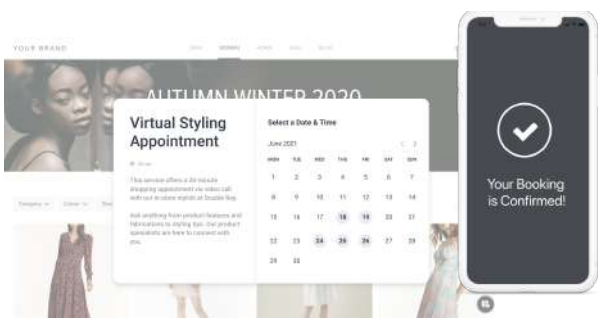


# Mercaux & JRNI Customer Journey

Servicios de citas en tienda y virtuales con el apoyo de las soluciones de Clienteling y Venta Remota.

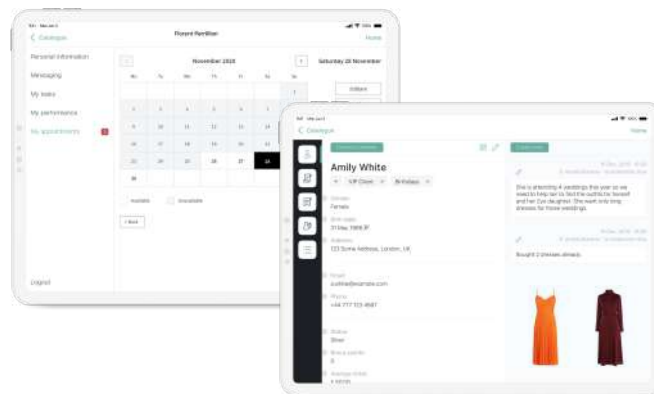
## Cliente

## Equipos de Ventas



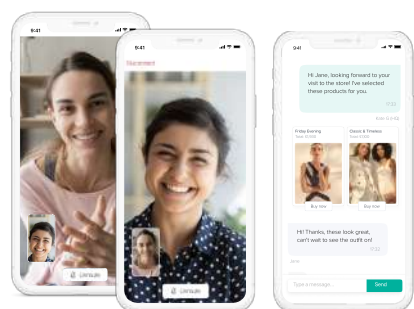
**Paso 1:** El cliente hace una reserva (a través de cualquier canal - widget online, call center o whatsapp)

1



2

**Paso 2:** Los dependientes ven las próximas reservas en el Gestor de Tareas de Mercaux y confirman/editan las citas

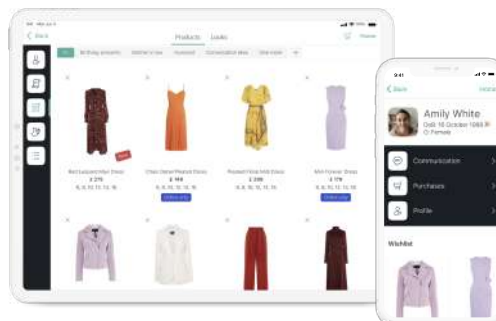


3

**Paso 3:** Para preparar la cita, los dependientes consultan el perfil del cliente con su historial de compras y sus preferencias para preseleccionar algunos productos y enviarlos al cliente con antelación

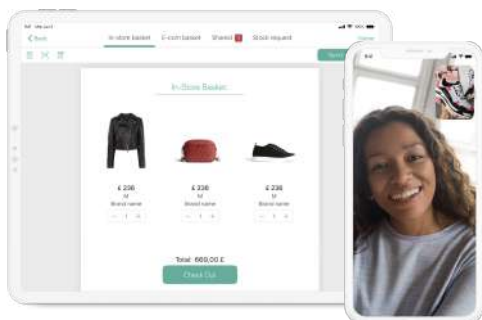
**Paso 4:** El cliente está satisfecho con las selecciones previas a la reserva y confirma su interés por los productos o los looks

4



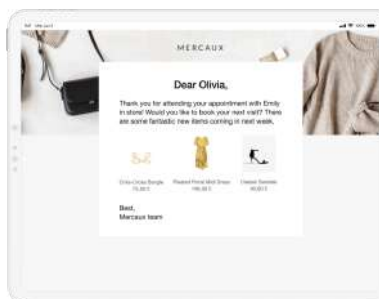
5

**Paso 5:** Durante el transcurso de la cita -en la tienda o a distancia- los dependientes tienen acceso al historial de compras del cliente, a su wishlist y a sus preferencias. También pueden crear listas de deseos personalizadas, añadir notas y preferencias para enriquecer el perfil del cliente.



**Paso 7:** El cliente solicita una videoconsulta de seguimiento y compra los artículos restantes remotamente

6



7

**Paso 6:** EL dependiente ayuda al cliente a completar la compra. Para mantener el contacto con un toque personal, el dependiente puede hacer un seguimiento por correo electrónico o por mensaje de los productos y looks que al cliente le han gustado pero que finalmente no ha comprado.

Si quieres saber más sobre nuestros servicios de citas, solicita una demo.

[Solicitar Una Demo](#)