



---

## 5 CLAVES PARA DARLE A TUS CLIENTES UNA EXPERIENCIA DE COMPRA 'WOW'

---

La Escuela de Negocios de Wharton, de la Universidad de Pennsylvania, ha realizado una investigación llamada "Discovering 'WOW' – A Study of Great Retail Shopping Experiences in North America", para descubrir qué factores hacen la diferencia de una experiencia de compra regular a una experiencia "wow" de compra en los negocios de retail.

El estudio se realizó a través de más de 1,000 entrevistas telefónicas en varios lugares de Estados Unidos. Se identificó que el 35% de los encuestados recordó al menos una experiencia de compra memorable en los últimos 6 meses. El gran dato que se deduce es que aún queda por entusiasmar a otro 65% que no puede recordar ni una sola experiencia de compra destacable.

Los clientes que han vivido una experiencia "wow" de compra coinciden en unas 11 características. Curiosamente, las dos más elegidas fueron:

1. Amabilidad y cortesía: han sido amables, serviciales conmigo.
2. Conocimiento del producto: estaban muy familiarizados con los productos que venden.

La buena noticia es que todos los establecimientos, y por supuesto uno como el tuyo, pueden contar con estas dos características, sin hacer grandes inversiones de dinero.

Por otro lado, y no menos importante, dentro de las respuestas destacó el hecho de que algunos negocios son amables, conocen su giro o su inventario, pero fallan en la calidad del producto. A los clientes les importa mucho la calidad. "La calidad de producto en la tienda es consistente", éste fue el segundo elemento más importante para los clientes a la hora de tener una experiencia "wow" de compra. Sin embargo, es la razón número 10 en la frecuencia de las respuestas, pues sólo el 43% de los compradores reportaron haber tenido esta característica cuando tuvieron una gran experiencia de compra.

La conclusión del estudio es que, para contar con un punto de venta efectivo, tú como dueño u operador de un comercio, debes concentrarte en 5 puntos clave para crear experiencias de compra 'wow':

### 1. Ten compromiso

Ser amable, demostrar verdadero interés en atender, entender, ayudar y escuchar a tus clientes.

### 2. Practica la excelencia en el desempeño

Paciencia para explicar y aconsejar al cliente; revisión del inventario, ayuda efectiva en encontrar los artículos (si no lo encuentra, llévalo hasta donde esté y asegúrate que sea lo que busca), conocimiento del producto y, por supuesto, ofrecer la calidad de producto esperada.

### 3. Da una experiencia de marca

Tu tienda debe tener diseño y ambiente emocionante, una calidad de producto permanente; debes conquistar a tus clientes con los 5 sentidos. Que vean un entorno interesante, que huelan



rico, que todo esté al alcance de su mano, que lo rodee una música agradable y finalmente que pueda probar cosas deliciosas si tu retail es de alimentos y/o bebidas.

#### 4. Sé eficiente

Toma conciencia sobre el tiempo que pasan los compradores cuando hay largas filas para pagar en cajas; enseña a tus trabajadores a ser proactivos, ayudando a acelerar los procesos de compra. Pon atención a tus cajas, evita los cuellos de botella, recuerda que es el último momento para cerrar la venta. Facilítale el proceso al cliente implementando un sistema de cobro eficiente y haz que tu comprador vea que te preocupas genuinamente por él.

#### 5. Resuelve los problemas

Ayuda a solucionar los inconvenientes de tus clientes y a recompensarlos; mejora la calidad cada día y asegura la satisfacción absoluta de tus compradores.

---

De acuerdo con el estudio, crear una experiencia 'wow' de compra hace que los clientes impresionados vuelvan en un 75% de los casos (frente al 65% en casos de experiencias medianamente satisfactorias), a lo que hoy llamaremos construcción de lealtad.

Además, 80% de los clientes que disfrutó la experiencia de compra, recomendará el establecimiento a 4 ó 5 personas más, sean amigos, familiares o compañeros de trabajo. Es por eso que un cliente satisfecho es el tipo de publicidad más efectivo, ¿no crees? Nunca dudes del poder de la recomendación de boca a boca.

Dentro de las conclusiones de la investigación destacan:

Los compradores de mayor edad (más de 60 años) son más difíciles de sorprender.

La experiencia 'wow' de compra tiene menos impacto y genera menos lealtad en compradores jóvenes (de 18 a 30 años).

Los hombres hablan más de su experiencia 'wow' de compra, en comparación con las mujeres.

A las mujeres les importa más la experiencia 'wow' de compra, que a los hombres.

La verdad es que existen muchas razones por las que debes esmerarte en crear experiencias 'wow' de compra, y lo mejor de todo es que lo que más valoran los clientes a veces te cuesta más esfuerzo que dinero.

Con esto te demostramos que tu esfuerzo por mejorar tu negocio de retail vale la pena y que la frase por excelencia del sentido común:

“trata a tu cliente como te gustaría ser tratado” es por demás válida.

Adaptado por Manuel Calderón de la Barca, Copywriter de Treviño Crrreativo–Retail Marketing, basado en textos de Sashka Krtolica, de Awanzo Retail.