



# CASO DE ÉXITO SÍGUELO RIPLEY



¿Qué significó Síguelo?

COMUNICACIÓN

COMPETENCIA

INTEGRACIÓN

CLIMA

KPI

Y SONRISA AL FINAL!



# ¿Cuáles son los principales focos del Modelo de atención ?



SERVICIO

DISEÑO, CONOCIMIENTO, DESEMPEÑO, PLANES DE ACCIÓN, PLAN DE RECONOCIMIENTO, COMUNICACIÓN, REMUNERACIÓN VARIABLE.

ABORDAJE, VISIBILIDAD, BUENA ATENCIÓN, POLÍTICAS POST VENTA, RAPIDEZ, SALUDO Y DESPEDIDA, PROMOCIONES, ASESORAMIENTO, PROBADORES, CAJA, GOLD, SILVER.



# ETAPAS CLAVE DEL PROCESO



# Lanzamiento Reunión Ampliada



# Lanzamiento Reunión Ampliada



# Lanzamiento Reunión Ampliada



# Lanzamiento Reunión Ampliada



# Lanzamiento Reunión Ampliada



# Lanzamiento Reunión Ampliada



Evento/premiación  
12 de junio



Evento/premiación  
12 de junio



# Evento/premiación 12 de junio





# VALORACIÓN DE LA ACTIVIDAD



# Valoración de la actividad



# Valoración de la actividad



# Valoración de la actividad



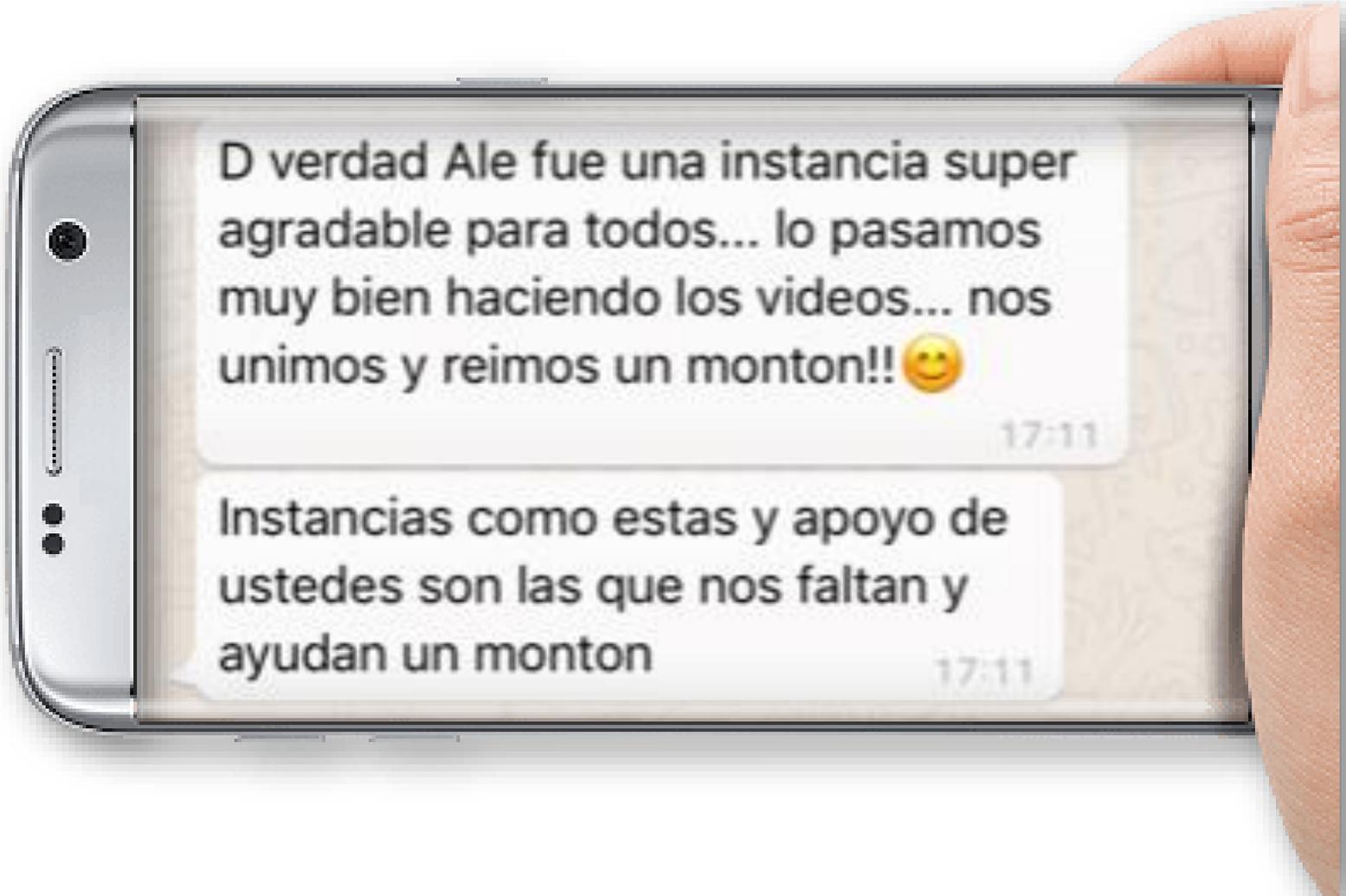
# Valoración de la actividad



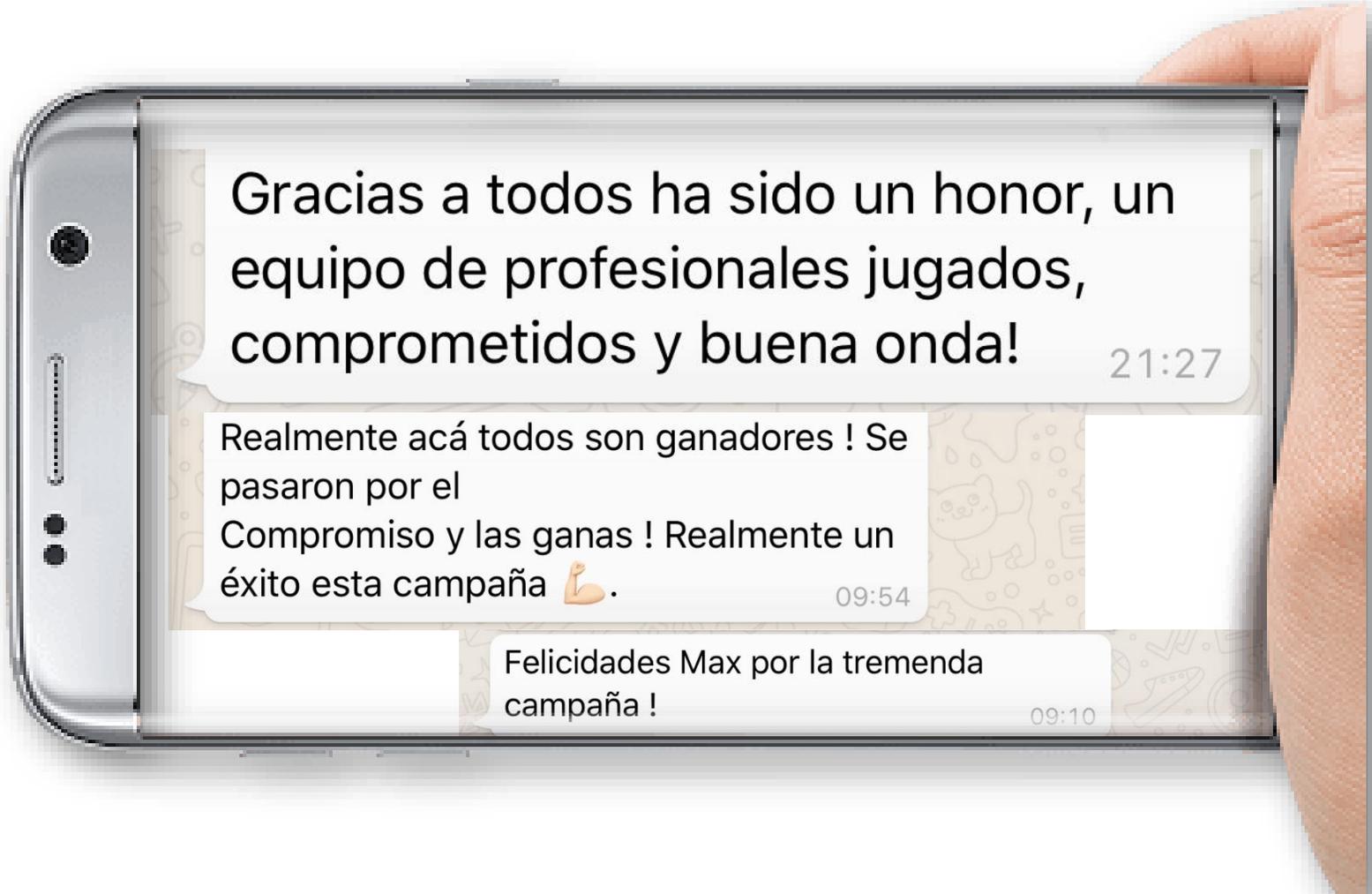
# Valoración de la actividad



# Valoración de la actividad



# Valoración de la actividad



# Valoración de la actividad



Gracias Monica!!!Felicidades a los organizadores del evento!! Salió todo perfecto,muy entretenido !!! 🙌🙌🙌🙌

22:39



**Ivan Mariani Melgarejo**  
Gerente Zonal Norte RIPLEY  
16m

Gran Encuentro de Servicio en RIPLEY.  
Felicitación a toda mi zona Norte por su compromiso en la gestión. 3 podios en Servicio Arica/Sucre/Serena.  
[#vamoszonanorte](#)#Ripley





# IMPACTO KPI



# Impacto KPI / Participación VOTOS



# Impacto KPI / Visualizaciones YOUTUBE



# Impacto KPI / SATISFACCIÓN

**2017**  
**Abr – Jun**  
**74,2**

**Ene - Mar**  
**2018**

**73,0**

**Abr - Jun**  
**2018**

**78,2**

**+ 7%**  
**+ 4,0 pp AA**

## ATRIBUTOS

- Personal disponible **+6,5pp y +14pp AA**
- Abordó Personal **+22pp y +21pp AA**
- Información cambio de política **+14 pp y 13 pp AA**



# Impacto KPI / RECOMENDACIÓN



**+ 13%**  
**+ 9,2 pp AA**

# Impacto KPI / CLIENTE CONVERSIÓN



# Impacto KPI / CLIENTE INCÓGNITO



**+ 44%**  
**+ 9,2 pp AA**

- VENDEDOR**
  - Saluda **+20 pp**
  - Direccionamiento **+36 pp**
- CAJERO**
  - Se presenta **+10 pp**
  - Indica ahorro **+9 pp**
- AVI**
  - Se presenta **+25 pp**
  - Oferta en pantalla **+15 pp**

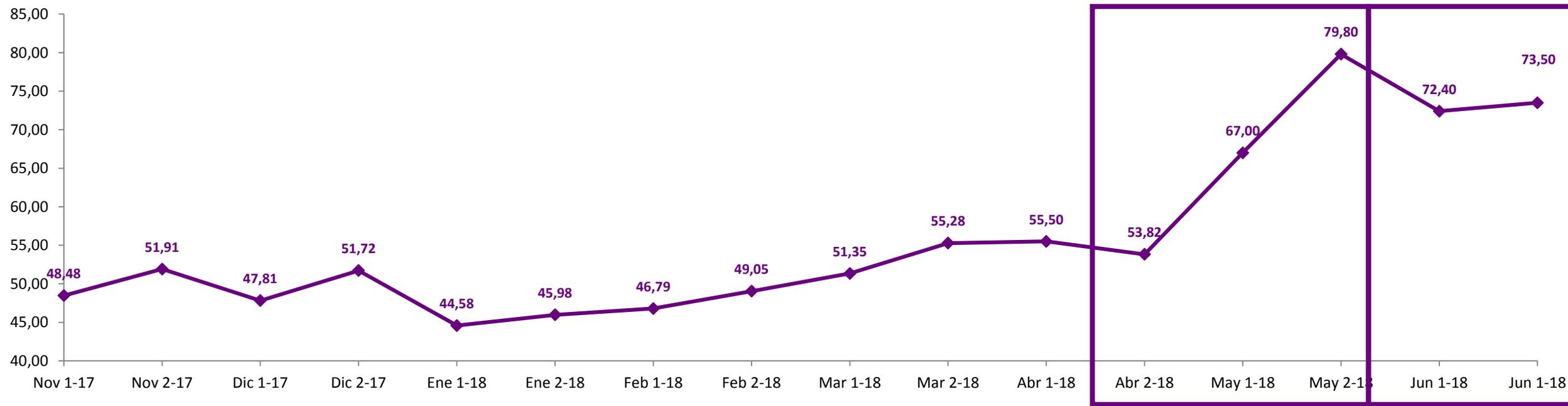
# Impacto KPI / CLIENTE INCÓGNITO



Ripley Chile

Standard

Campaña Nuevo Standard





GRACIAS

