

# Brindando la mejor experiencia al cliente – En colaboración

30 de marzo, 2021



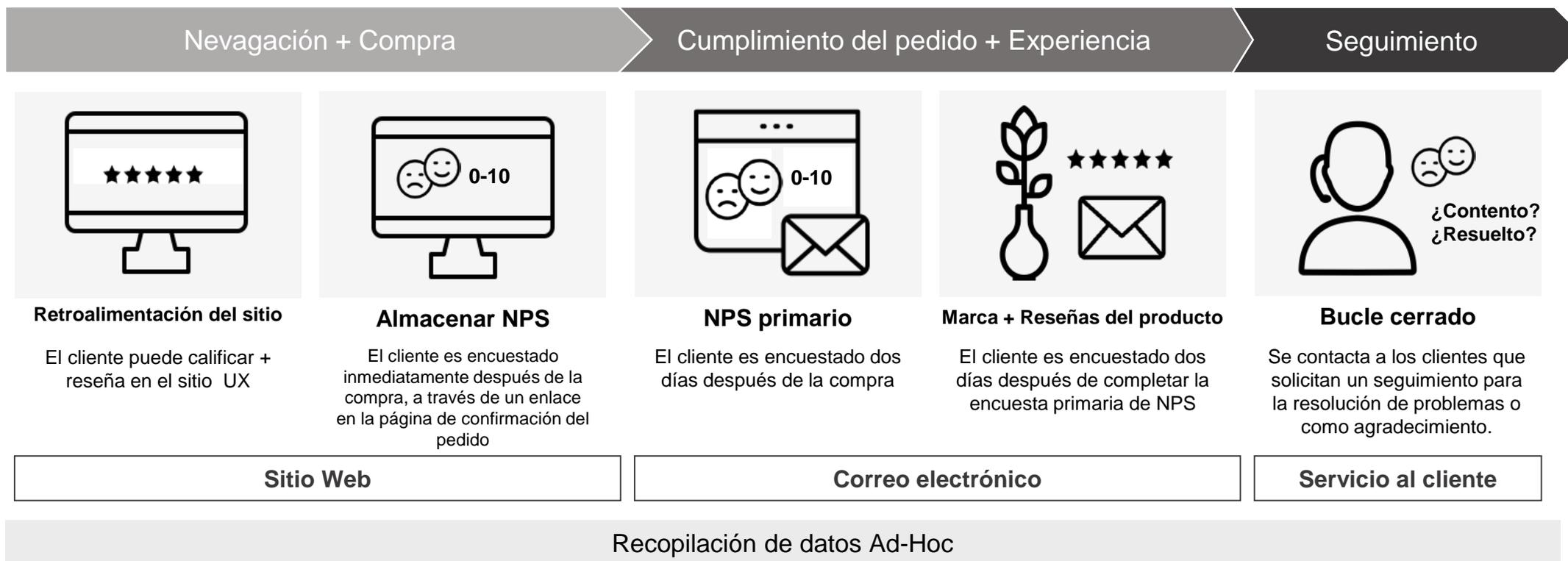
# Objetivo Operativo #1

Brindar la mejor experiencia al cliente

# Misión

Elevar la CX de FTD a un estado de clase mundial convirtiéndote en alguien **obsesionado con el cliente**

# Comprender al cliente



**El Net Promoter System<sup>®</sup>** es el mejor sistema ampliamente adoptado para gestionar retroalimentación y mejora de los clientes.

# El NPS primario es clave para medir la satisfacción del cliente.



En la escala del 0-10, ¿cuál es la probabilidad de que recomiendes FTD a un amigo?

Probablemente no =0 / Muy probablemente= 10

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

¿Por qué nos calificaste de esa forma? Nos encantaría saber lo que piensas

¿Le gustaría que contactáremos con usted respecto a su respuesta?

Yes

No

Submit Survey

NPS se basa en una sola pregunta.

Se pide a los consumidores que califiquen, en una escala de 11 puntos, la probabilidad de recomendar un negocio o un producto a un amigo.

# Los clientes se dividen en tres categorías.

En la escala del 0-10, ¿cuál es la probabilidad de que recomiendes FTD a un amigo?

Probablemente no= 0 / Muy probablemente= 10

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10



Detractores

Pasivos

Promotores

Puntuación neta del promotor = (% Promotores - % Detractores)\*100

# Los comentarios de los clientes se pueden vincular a una parte del negocio

- SKU
- Categoría
- Estilo
- Ocasión
- Precio
- Tipo de cumplimiento
- Código del florista
- Vendedor
- Transporte
- Método de envío
- Audiencias
- Programas
- Fecha de orden
- Fecha de entrega
- Geografía

Los clientes esperan que les entreguemos **lo que pidieron, a tiempo y con valor.**



# Cumplimiento de la floristería: Análisis de texto

Día de San Valentín 2021: Los problemas relacionados con la entrega, siguen siendo los principales motivos de insatisfacción

Motivos de insatisfacción	% Quejas
Entregas	41%
Precisión + Presentación	18%
Calidad del producto	16%
Precio + tarifa	13%
Servicio al cliente	12%

Entrega	%
Entrega retrasada	56%
Envío no completado	15%
Personal de entrega	15%
Manejo de la entrega	14%

Precisión & Presentación	%
No se parece a la imagen	57%
Artículo incorrecto	35%
Problema de sustitución	5%
Objeto perdido	3%

# Cómo mejoramos la entrega

- Intento de entrega – Para todos los intentos de entrega, los floristas deben:
  - Dejar una etiqueta en la puerta.
  - Dejar un mensaje telefónico para el destinatario.
  - Enviar el mensaje ASK a FTD.com o mandar un florista para informarles que se intentó la entrega.
    - Incluir el tiempo de intento y cuándo se dará seguimiento a la entrega.
- Entrega exitosa – Después de que la entrega fue exitosamente ejecutada
  - Enviar una confirmación de entrega.
  - Obtenga un comprobante de entrega válido.
  - Cuando envía un DCON, se envía un correo electrónico al consumidor para informarle que ya se entregó.
- Consulta sobre entregas de CS: CS puede enviar mensajes antes y/ o después de la fecha de entrega.
  - Intenta responder con prontitud a sus mensajes para abordar sus inquietudes.
- Prueba de entrega (PDE) – CS puede solicitar una prueba de entrega.
  - Responda con POD dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud o se le facturará.
  - Proporcione claras y legibles firmas del destinatario; las iniciales de los conductores no serán aceptadas.
  - Utilice la aplicación FTD Mobil siempre que sea posible.



# Cómo mejoramos la precisión + Presentación



## GUÍA DE SUSTITUCIÓN PARA BDB (EL BOUQUET DEL MEJOR DÍA DE FTD®)

Una explosión de flores blancas y amarillas acentuará este bouquet. Si estás codificado para BDB, es de extrema importancia que tengas las flores a la mano para poder crear el diseño esperado por el consumidor y cumplir con sus expectativas.



BDB

Nota- Si sustituyes un tallo de menos valor, debes aumentar la cantidad de tallos.

Item	Variety used	Good Color/Flower Choice			Poor Color/Flower Choice	
Green Button Pompon		Green Novelty Pom 	Green Mini Carnation 	Green Hypericum 	White Button Pom 	Pink Mini Carnation 
Hot Pink 50 cm Standard Rose		Bi Color Hot Pink Rose 	Magenta Rose 	Fuchsia Rose 	White Rose 	Blue Iris 
Sunflower		Similar Yellow Sunflower 	Yellow Gerbera with dark center 	Pincushion Protea 	Pink Hydrangea 	White Gerbera 
Orange LA Hybrid Lily		Similar Orange LA Hybrid Lily 	Dark Orange LA Hybrid Lily 	Orange Mini Calla 	White Lily 	Pink Lisianthus 
Purple Double Lisianthus		Lavender Lisianthus 	Purple Florigene Carnation 	Lavender Spray Rose 	Blue Delphinium 	White Stock 
Yellow Snapdragon		Similar Yellow Shadragon 	Cream Stock 	Yellow Gladiolus 	Pink Snapdragon 	Pink Larkspur 



¡Gracias!

