



“The
sharing
experience
meeting”

MAD - 16/06/2016

COMPARTIENDO SOMOS MÁS

PERSONAS | IDEAS | EXPERIENCIAS | RETOS | TALLERES | COMUNIDAD AEC EXPERIENCIA DE CLIENTE

Organiza:



Partners impulsores:



COLEGIO
brains/

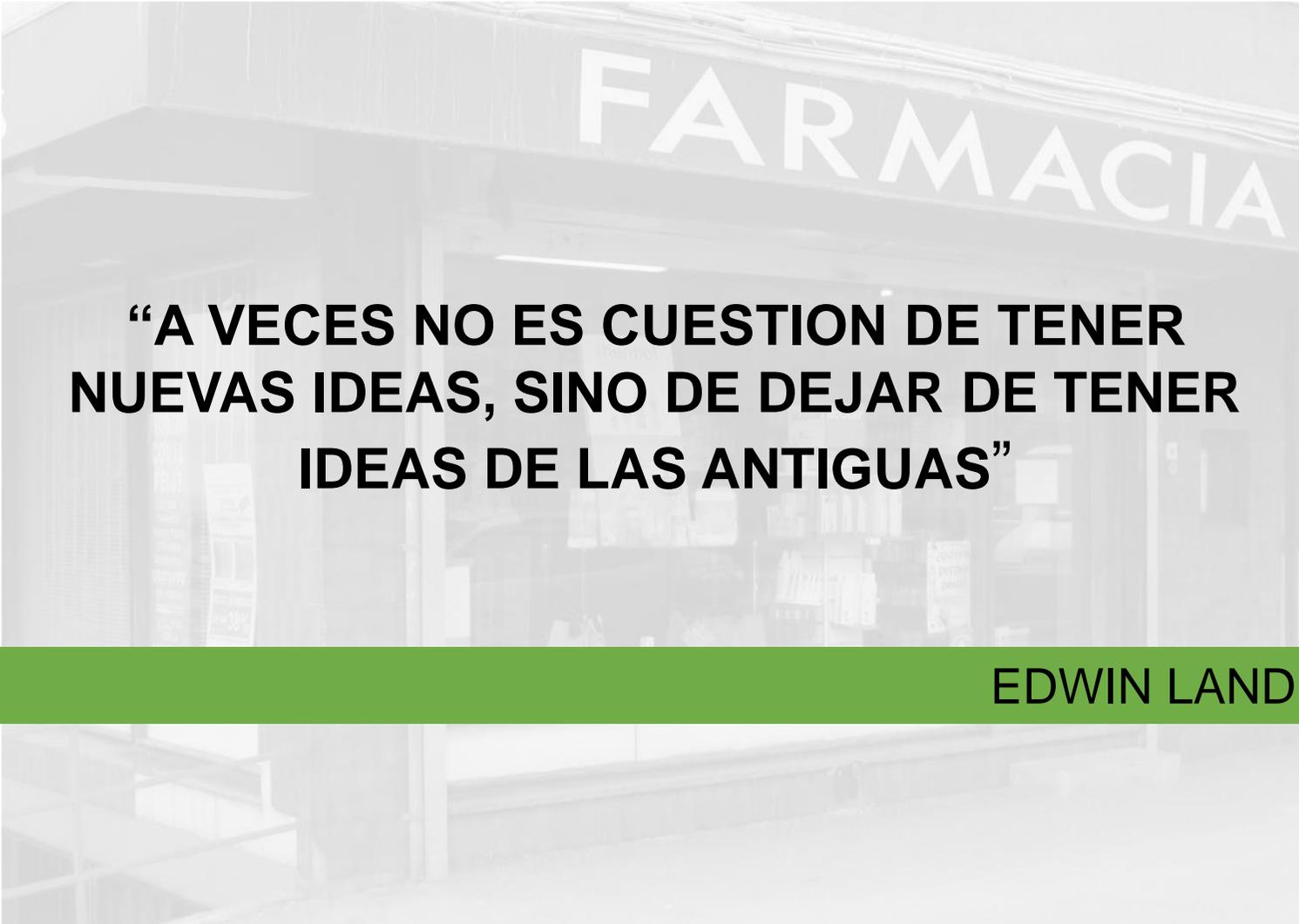


Como una empresa pequeña puede ganar a las grandes con experiencia de cliente

Federico Mantilla

Farmacéutico y CEO OPENFARMA.COM





**“A VECES NO ES CUESTION DE TENER
NUEVAS IDEAS, SINO DE DEJAR DE TENER
IDEAS DE LAS ANTIGUAS”**

EDWIN LAND





COMPARTIENDO SOMOS MÁS

ORIGEN

- VOCACION FARMACIA DESDE EL SERVICIO,
NO DESDE EL PRODUCTO
- CONOCIMIENTO DEL CLIENTE OFLINE
= TRATO CERCANO
- RECOMENDACIÓN = CRECIMIENTO
- LUCHA CON SITUACIONES ESTABLECIDAS



INTERNET 2009

CREACION DE MICRO-SITES



VENTA PRODUCTO



GRAN CANTIDAD DE CONSULTAS



COCREACIÓN

OPENFARMA.COM

NOS ENCANTA ACONSEJAR

COMPETIMOS CON ASESORAMIENTO
NO CON PRECIOS

COMPARTIENDO SOMOS MÁS

OPENFARMA.COM

NOS ENCANTA ACONSEJAR

CHAT ONLINE = MOSTRADOR FISICO

CRECIMIENTO Y DESARROLLO DE
AREAS CRUZADAS



OPENFARMA.COM

NOS ENCANTA ACONSEJAR

LABORATORIOS FARMACÉUTICOS
“descolocados”

TRASLADAMOS LA “VOZ DEL CLIENTE”

COMPARTIENDO SOMOS MÁS

OPENFARMA.COM

NOS ENCANTA ACONSEJAR

AUTOCUIDADO
DE LA SALUD

COMPARTIENDO SOMOS MÁS

OPENFARMA.COM

NOS ENCANTA ACONSEJAR

LOS RETOS DE HOY PARA AFRONTAR EL
FUTURO:

PROFESIONALIZAR LA EXPERIENCIA DE CLIENTE



OPENFARMA.COM

NOS ENCANTA ACONSEJAR

PROYECTOS CONCRETOS

- POTENCIAR EL CHAT
- PERSONALIZACION DE CONSEJOS Y SEGUIMIENTO
- ANALISIS DE LOS CLIENTES MUY SATISFECHOS

“The
sharing
experience
meeting”

COMPARTIENDO SOMOS MÁS

GRACIAS