

Samsung convierte los puntos de asistencia en Smart Centres con venta de productos

● Bajo el nuevo concepto de experiencia del cliente Samsung Smart Xperience, la marca está revolucionando el servicio al cliente integrando soluciones.

Un espacio acogedor donde los consumidores pueden conocer y comprar productos Samsung, acceder a promociones especiales, recibir asesoramiento personalizado para optimizar el uso de sus dispositivos, solicitar servicios de mantenimiento e incluso explorar cómo funciona un hogar conectado a través de Samsung SmartThings. Estas son algunas de las experiencias que ofrecen los Smart Centres de Samsung, un nuevo concepto de atención presencial con soluciones inteligentes e integradas disponible en toda América Latina.

“Los Smart Centres van más allá del soporte técnico, son espacios completos, que promueven experiencias de extremo a extremo. Es inteligente hacerlo todo en un solo lugar, lo que revoluciona el viejo concepto de los centros de servicio”, explica Billy Moreira, Director Senior

de Customer Experience para Latinoamérica.

Para ofrecer la mejor experiencia de cliente del mercado, Samsung ha invertido en proporcionar calidad de vida a las personas con soluciones 360° que hacen la vida cotidiana de los clientes más eficiente, integrada y conectada. Por eso, la nueva estrategia aprovecha la capilaridad de los puntos de servicio físicos, facilitando aún más el acceso a la marca.

“Televisores, monitores, electrodomésticos, smartphones, tablets... Puede informarse y comprar cualquier producto en un Smart Centre y, si lo desea, recibirlo en su domicilio. Incluso aprender a utilizar cada función con el asesoramiento de un profesional técnico, especialmente las funciones de inteligencia artificial, que despiertan tanta curiosidad como dudas. Es un lugar donde los clientes pueden sen-

tirse como en casa”, destaca el ejecutivo.

Colaboración con el medio ambiente

En los Smart Centres, los consumidores también pueden contribuir al medio ambiente. Estos centros recogen dispositivos electrónicos pequeños y medianos en desuso de cualquier marca, como auriculares, cargadores, pilas, notebooks y smartphones. Para dispositivos de gran tamaño, como refrigeradores y lavadoras, Samsung ofrece la posibilidad de recogerlos en el domicilio del cliente.

De esta forma, Samsung consigue gestionar la correcta eliminación de los residuos electrónicos, evitando la liberación de sustancias químicas nocivas para el medio ambiente y la salud humana, así como reciclar materiales para la fabricación de nuevos productos, fomentando la economía circular.



Encontrar todas las soluciones en un solo lugar es Smart Xperience

CEBORA

Ya sea que requiera una reparación del producto o sólo algunos consejos y ayuda. Hay más de 37 centros autorizados de soporte en todo Chile para los usuarios que lo necesiten. Todos están plenamente capacitados y utilizan piezas originales de Samsung en todas las reparaciones.

Samsung Smart Xperience

El nuevo concepto de experiencia del cliente Samsung Smart Xperience acaba de ser lanzado por Samsung en toda América Latina y tiene como objetivo proporcionar soluciones inteligentes e integradas de extremo a extremo para facilitar la vida cotidiana de los

consumidores. Esta novedad del mercado cubre el trayecto del cliente a través de múltiples puntos de contacto, disponibles 24 horas al día, los 7 días de la semana, junto con la gama de experiencias más completa del mercado. Comenzando por la venta de productos con expertos en la marca y promociones especiales.