

A Amazon tenta a todo custo vender para você na primeira visita.

Ponto Frio tenta entregar um produto comprado na internet em uma loja física parceira.

CASES-EXEMPLOS

Unificar a experiência e o delivery ao consumidor

Promover ao consumidor uma experiência diferenciada

Entender que cada pessoa se sente de um jeito em relação às experiências e marcas

OBJETIVOS

OMNICHANNEL :



SIGNIFICADO

Omni significa "TUDO"

É muito mais que estar presente em todos os canais de comunicação, o que é normalmente o "crosschannel".

Significa também estar presente em vários canais de comunicação e venda.

Trata-se da "experiência do cliente"



FORMAS DE ATUAÇÃO

Combina as vendas físicas e digitais com a melhor experiência possível de compra, deixou de ser opcional.



Multicanal

Em CONVERGÊNCIA desde o e-commerce, lojas física, mobile até as redes sociais.

Ominichannel é uma abordagem única, de estar em todos os canais, mas da mesma forma

PALAVRAS CORRELATAS

Relevância
Convergência
Consistência
Empoderamento
Agilidade