

CASO DE ÉXITO – TOYS R US

Cómo quieren mejorar su experiencia de compra yendo hacia la multicanalidad con las opiniones de sus clientes



 Opiniones Verificadas
by  Skeppers

TOYS R US

CASO DE ÉXITO – TOYS R US

Cliente



Toys R Us España es una tienda online multimarca de productos de juguetería. Empresa internacional de origen americano, su sede española está localizada en Madrid con 60 tiendas físicas que componen su red. Desde hace tiempo como valor diferencial han apostado porque la experiencia de compra del cliente tanto en el canal online como en tienda física sea excepcional, un puntal de su estrategia ha sido ir remando poco a poco hacia la tan ansiada omnicanalidad en la atención y el cuidado del cliente.





SECTOR DE ACTIVIDAD

Juguetería



SITIO WEB

<https://www.toysrus.es/>



CLIENTE DE OPINIONES VERIFICADAS DESDE

2019



SERVICIOS CONTRATADOS

Opiniones de clientes post compra

Opiniones en ficha de producto



Mireya Masclans

Head of Ecommerce & CRM

“Gracias a Opiniones Verificadas estamos consiguiendo tener datos claros sobre la compra y la experiencia con nuestros productos. Tenemos un feedback claro, sencillo y honesto de nuestros clientes que nos está ayudando a nivel estratégico a mejorar nuestro funnel de ventas y optimizar ratios de conversión online. Estamos ansiosos por abordar cuanto antes la integración con las tiendas físicas para cerrar el círculo onmicanal de nuestros clientes”



Desafíos



Opiniones de clientes

El proyecto online y offline es un proyecto muy ambicioso y con ganas de coger el testigo de lo que ocurría en USA, en estos momentos se encuentran en competencia directa con “pure players” como Amazon, Aliexpress... Y con una tipología de producto complicada, pero aún así han optado por la estrategia de cuidar y escuchar a los clientes. Customer Centric omnicanal es el futuro. Al final una apuesta segura.

Aún así, una de sus principales estrategias era poder dar servicio a sus actuales clientes y además captar nuevos clientes de manera multicanal. Un proyecto que se ha convertido en un referente en su sector. Siempre han querido que el usuario o consumidor interactúe en la tienda online, han redoblado esfuerzos para que la atención al cliente sea el epicentro de la conversión si el cliente visita tienda física. U opte por hacer en su pedido en modelo “click and collect”.



Desafíos



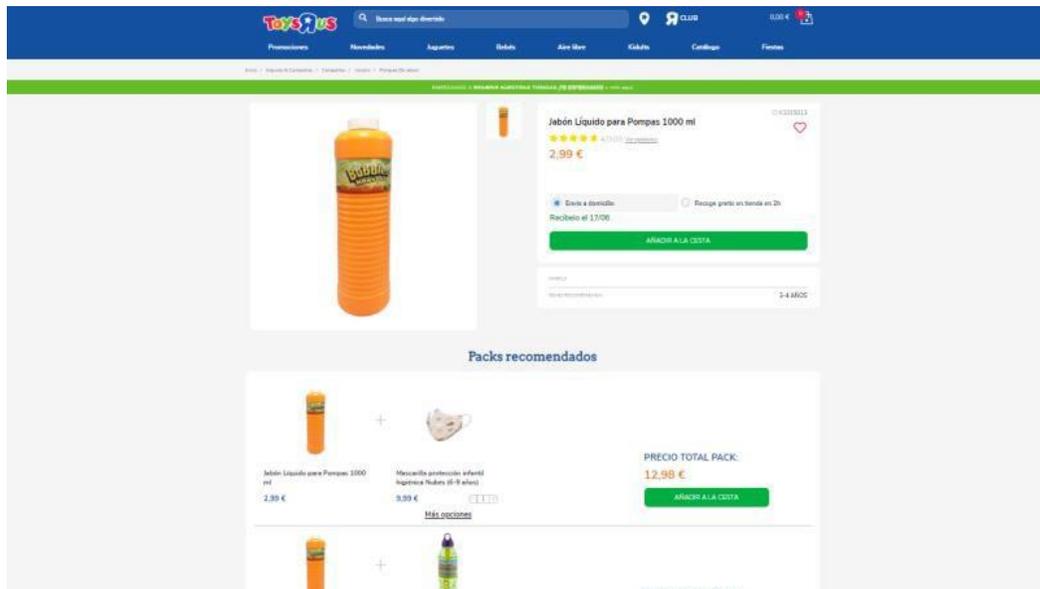
«Satisfacción del Cliente y
recurrencia de compra» como
principales estrategias

Uno de los desafíos mayores a los que se enfrentaron fue el querer dar los pasos para integrar sus puntos físicos. Por ese motivo las valoraciones de sus clientes eran tan importantes, para ellos fue clave en su estrategia saber cuál era la opinión de sus clientes y de la experiencia post compra y tener valoraciones en ficha de producto. Se dieron cuenta que gracias a este servicio muchos de sus KPIs más valorados se incrementaban de manera exponencial.

* Fuente : Toys R Us España



Solución



Contenido adicional en sus fichas de producto

Visualización de la totalidad de comentarios en páginas de productos valorando con total transparencia el producto

11404

Opiniones post compra 18020 Opiniones de producto



CASO DE ÉXITO – TOYS R US

Solución

The screenshot displays the 'Opiniones Verificadas' section of the Toys R Us website. At the top, it features the Toys R Us logo and a navigation menu with options like 'Autenticidad de las opiniones', 'Total transparencia', and 'Tesoro de confianza'. Below this, a summary of ratings is shown: a 5-star rating with 8.5/10 average, 12.3% (5465) positive opinions, 0.2% (714) neutral opinions, and 11.0% (1320) negative opinions. The main content is divided into two columns. The left column, titled 'Opiniones de clientes reales', lists several customer reviews with star ratings and dates. The right column, titled 'Tienda', provides information about the Toys R Us store, including its description, location (Calle Luro Emilio Cerdido 12, 28002, Alcobá de Henares), website (toysrus.es), category (bebés y niños), contact info (Tel: 91 678 90 51), responsible person (Toys R Us), and state (actualizado). At the bottom right, there is a 'Síguenos en Facebook' section with a Facebook share button and a 'Acerca de Opiniones-Verificadas' section explaining the service's mission to improve the online shopping experience.

Recurrencia & experiencia de compra

Destacando las opiniones de compra en su home y en sus categorías



CASO DE ÉXITO – TOYS R US

Solución

www.toysrus.es › Patrualla-Canina-Vehiculo-y-Figura-(v... ▼

Patrualla Canina - Vehículo y Figura (varios modelos) - ToysRUs

Patrualla Canina - Vehículo y Figura (varios modelos), un increíble vehículo Ultimate Rescue de gran tamaño. Tiene capacidad para 2 figuras e incluye ...
19,99 €

www.toysrus.es › Patrualla-Canina-Minifiguras-(varios-... ▼

Patrualla Canina - Minifiguras (varios modelos) - ToysRUs

Los perritos más famosos de la TV están preparados para la acción con su tabla de snowboard. En su mochila están incluidas todas las herramientas y ...
14,99 €

www.toysrus.es › Patrualla-Canina-Paw-Patroller ▼

Patrualla Canina - Paw Patroller - ToysRUs

toysrus	toys R Us	ebay
De Shoptize	De Google	Envío gratuito De RedBrain
		
Patrualla Canina - Paw Patroller 55,99 € Toys R Us De Google	Super Wings - Pack 4 Transform-a-Bo... 21,99 € Toys R Us ★★★★★ (7) De Google	Patrualla Canina Mission Paw Sky... 15,99 € DRIM.es ★★★★★ (9) De Google

+11%

Aumento de tasa de conversión

Aumento de tráfico orgánico (SEO) en un 5%

-5%

Descenso de **carritos abandonados**

Disminución del abandono de carritos en un 5%

Aumento de ticket medio en un 5%

Ciifras ofrecidas por nuestro cliente Toys R Us España



CASO DE ÉXITO – TOYS R US

La gestión de las opiniones

El servicio de calidad directamente impactó Las opiniones de los Clientes

El departamento de eCommerce y CRM de Toys R Us España se ve directamente afectado por las opiniones de los clientes. Son ellos quienes analizan las retroalimentaciones negativas recurrentes a través de la interfaz de Opiniones Verificadas. El objetivo es detectar motivos frecuentes de insatisfacción para poder corregirlos. Si, por ejemplo, un cliente ha detectado algo inseguro en un juguete o simplemente ha tenido una mala experiencia en tienda por algún motivo en particular.



CASO DE ÉXITO – TOYS R US

Gracias a una lista de palabras clave agregadas al Back-office, el departamento de atención al cliente también **ha establecido sistemas de alerta, en particular para reaccionar rápidamente en caso de incidentes relacionados con la calidad del producto y la satisfacción de la atención en tienda.** Una vez más, los avisos ayudan a identificar problemas y permiten la rápida implementación de acciones correctivas.

En términos más generales, el análisis de los comentarios de los clientes desempeña un papel clave para comprender mejor las expectativas de los consumidores. Por lo tanto, también se pueden realizar análisis y ajustar el catálogo en función de los resultados obtenidos.



CASO DE ÉXITO – TOYS R US

Próximos pasos

Un proyecto : la opinión del cliente como soporte de optimización de la experiencia en ecommerce y en tienda física

Si hoy la cultura de la opinión del cliente está bien establecida. Los equipos desean ir más allá en sus procesos para obtener todos los beneficios. Mireya Masclans, Head of eCommerce & CRM quiere que para su cliente la omnicanalidad en la atención al cliente sea una realidad. Y estratégicamente están apostando por ello.

Por ello, quieren ir integrando todo los puntos físicos, para poder tener datos más clarificadores sobre la experiencia del cliente no solo en su ecommerce si no en su red de tiendas. Información fundamental para la toma de decisiones estratégicas.



CASO DE ÉXITO – TOYS R US

Finalmente, otro eje de desarrollo mencionado por Toys R Us España sería que el tratamiento de las opiniones sea un canal de reclamaciones, detección y mejora de incidencias. Y sirva para motivar a su staff. Cabe destacar que en un futuro desean el uso de la explotación de las opiniones de producto para auditorias internas, dar mayor visibilidad a las opiniones offline y el reporte y gestión de reseñas por cada Mánager de tienda.



Solución





Opiniones
Verificadas

by  Skeepers

Every Opinion Matters

[Solicita una demo](#)

