



# Construir Relaciones: logrando la fidelidad y permanencia del asociado

Vivian Arias Gamboa  
Gerente de Innovación



# LOS CLIENTES LEALES

5X posibilidades de recompra



5X posibilidades de perdonar



7X posibilidades de probar un nuevo producto u oferta



4X posibilidades de referir



Temkin Group

# 40% más



**Conectar con los  
clientes**

=

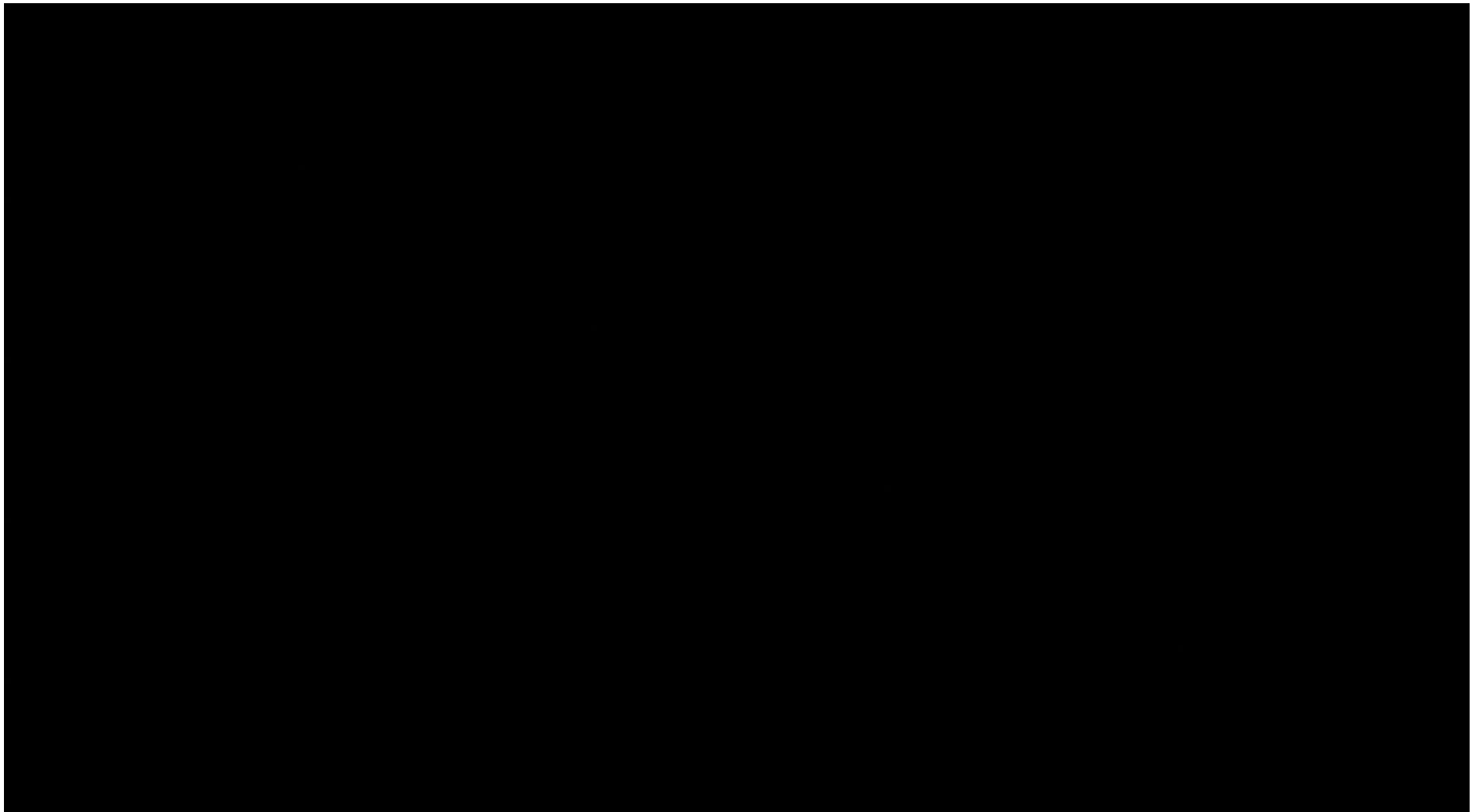


**Ingresos por persona**

BAIN & Company

“Para conseguirlo, en CS  
hemos emprendido un  
nuevo camino”







**CS COOPESERVIDORES**

**Convertir los sueños de la gente en realidad, por medio de soluciones integrales, innovadoras, sostenibles y un servicio que genere una experiencia memorable.**

**TODO ESTO  
SE HA HECHO  
PENSANDO EN**



**BIENESTAR INTEGRAL DE LA GENTE**

# EXPERIENCIA

## FASE 1

Comprensión de la experiencia



## FASE 2

Diseño y transformación de la experiencia

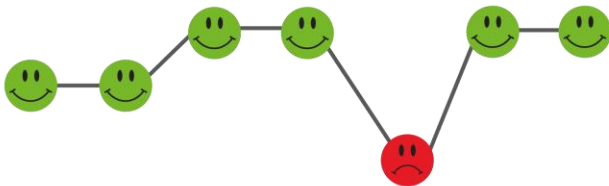


## FASE 3

Implantación de la nueva estrategia



# EXPERIENCIA



---

# VOZ DEL CLIENTE

---

1

Conocer la Experiencia desde la Voz del Cliente

2

Identificar los atributos claves de la VoC como palancas de transformación

3

Generar Impacto de las acciones y eficiencia operativa

---

# HERRAMIENTAS


---



---

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT


---



**Gestiona las  
interacciones de  
ventas y servicio en  
una sola plataforma**



**Genera mayor  
conocimiento**



**Aumentar la  
fidelidad, la  
retención y las  
ventas**

---

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

---

1

Incremento de las ventas

2

Adquisición de nuevos asociados

3

Reducir el costo de ventas

4

Satisfacción del asociado /  
Tasa de Retención

5

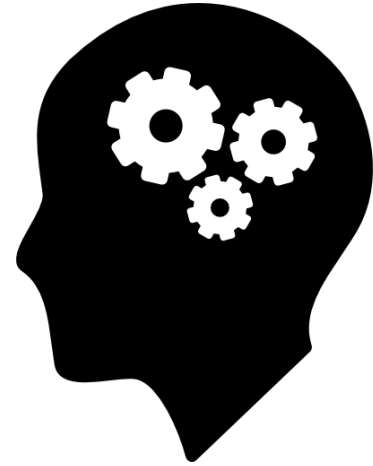
Reducción del costo de atención

---

# CENTRO DE INTELIGENCIA ANALÍTICA

---

- Modelos de Machine-Learning que permitan identificación en tiempo real de posibles fraudes.
- Modelos de predicción de renunciias de los asociados.



---

# CENTRO DE INTELIGENCIA ANALÍTICA

---

- Identificar y analizar patrones en los hábitos de consumo de nuestros asociados para poder adelantarnos a sus necesidades.
- Segmentar la cartera de asociados
- Asistentes virtuales que permitan al asociado realizar gestiones con la organización desde sus dispositivos móviles o computadora.



REDES SOCIALES



CAJEROS  
INTELIGENTES



SITIO WEB



APP CS MOVIL



CS EN LÍNEA



SUCURSAL MOVIL



CALCULADORA  
FINANCIERA



web

INCLUSIVA



PORTAL PARA  
EMPRENDEDORES



GENTE AYUDANDO GENTE



CHAT EN LÍNEA



SOMOS GENTE  
AYUDANDO  
GENTE.

60 CS  
Aniversario  
COOPESERVIDORES



# Construir Relaciones: logrando la fidelidad y permanencia del asociado

Vivian Arias Gamboa  
Gerente de Innovación

