



Falabella.com
C O L O M B I A

Felipe Villa Murra
Gerente División Venta a
Distancia

Email: fvilla@falabella.com.co

Cel. 3134336579





Falabella.com
C O L O M B I A

1. Modelo Tradicional: 3 Momentos de la Verdad
 - Primer Momento de la verdad: Estímulo
 - Segundo Momento de la verdad: Góndola
 - Tercer Momento de la verdad: Experiencia

2. Nuevo Modelo: 4 Momentos de la verdad
 - ZMOT (SEM – SEO)
 - Estímulo
 - Góndola
 - Experiencia

3. Estrategias Multicanal
 - ROPO (research online purchase offline)
 - Kioscos – Long Tail

4. Customer Reviews (Web 2.0)

5. Redes Sociales

Resultados





Falabella.com
C O L O M B I A

Conclusiones:

1. Definir el objetivo y lanzarse!
2. Hay que hacer inversión en tecnología.
3. Hay que tener un departamento exclusivo para esto.
4. Hay que entender a los consumidores y buscar el ZMOT.
5. Hay que actuar con rapidez.
6. Hay que tener cuidado con lo que se comunica. El cliente espera que se cumpla con la promesa ofrecida.

Gracias!

Felipe Villa Murra
Gerente División Venta a
Distancia

Email: fvilla@falabella.com.co

Cel. 3134336579

