

DATA TRIP

Posicionamiento

GUCCI

Febrero 2024

Entre la Excelencia y la Necesidad de Mejora en Atención y Servicio Postventa.

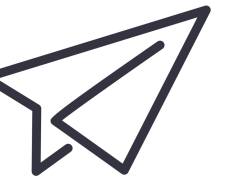
El reporte sugiere que, mientras Gucci mantiene su prestigio como marca de lujo, las experiencias negativas en la atención al cliente en su tienda de Madrid están impactando negativamente la percepción de la marca.

Para mejorar, Gucci debe enfocarse en entrenar a su personal para ofrecer un servicio que esté a la altura de sus productos y valores de marca, asegurando comunicación clara y respetuosa con todos sus clientes.



Tiempo de lectura 9 minutos.

Online Reviews GUCCI



Para generar el siguiente reporte hemos detectado y analizado las reseñas online de la tienda de Gucci en Madrid durante los últimos 6 meses.

Se destacan los siguientes puntos clave que reflejan la percepción actual de los usuarios:

Atención al Cliente y Servicio Postventa

Una constante en varias reseñas es la crítica hacia la atención al cliente y el servicio postventa en la tienda Gucci de Madrid. Los clientes han experimentado desatención y falta de soluciones frente a problemas específicos, como productos en reparación con largos tiempos de espera y sin actualizaciones proactivas sobre el estado de los mismos. La atención telefónica ha sido descrita como arrogante por algunos, añadiendo frustración a la experiencia de los clientes.

Experiencias Positivas

No todas las reseñas son negativas; hay clientes que resaltan la profesionalidad y el conocimiento del producto por parte de algunos empleados, como Nicolás, quien brindó una experiencia memorable en tienda. Esto muestra que, a pesar de las críticas, hay aspectos de la atención que son valorados positivamente por los clientes.

Problemas de Comunicación

Varios clientes mencionan problemas significativos de comunicación, especialmente en lo que respecta a la gestión de expectativas y la transparencia durante el proceso de reparación de los productos. La falta de proactividad en mantener informados a los clientes ha sido un punto de insatisfacción.

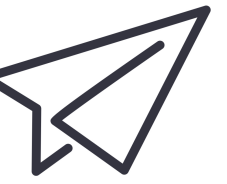
Percepción de la Marca

Las experiencias negativas han afectado la percepción de Gucci como marca de lujo para algunos clientes. La elegancia y el prestigio asociados a la marca se ven empañados por experiencias de servicio que no cumplen con las expectativas de los clientes.

Trato Desigual

Algunas reseñas destacan un trato desigual o prejuicioso basado en la apariencia de los clientes, lo cual es especialmente problemático para una marca que proyecta inclusividad y diversidad como valores. Esto sugiere un área de mejora en la capacitación del personal sobre cómo abordar a todos los clientes de manera equitativa.

Online Reviews GUCCI



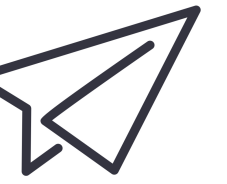
Incumplimiento de Promesas

El incumplimiento de promesas, ya sea en la entrega de productos o en la solución de problemas, ha sido un motivo de queja. Esto incluye casos donde se prometió un reembolso que no se ha efectuado, afectando la confianza en la marca.

Comparaciones con Otras Tiendas

Algunos clientes comparan su experiencia en Gucci con sus experiencias en otras tiendas de lujo, a menudo encontrando que Gucci no cumple con las mismas normas de atención al cliente. Esto resalta la importancia de mantener un alto estándar de servicio en un mercado competitivo.

Online Reviews GUCCI



Nube de palabras más mencionadas

agradable amables articulo **atencion** atendio bolso bolsos
boutique buena calidad calle **chica** chico **cinturon** cinturones **cliente**
compra **comprar** compre daba dependienta devolucion dice duda entrar
espero estaba estilo euros experiencia falta fin firma **fui** gente
gracias **gusto** hacen hacer haciendo hora horrible iva lamentable llamada lopez **lujo** madrid
mala marca moda modelos momento muchas mundo ningun online otro pena personal
precio precios pregunte prendas problemas **producto** productos profesional profesionalidad queria
rapido recomiendo regalo reparacion ropa **serrano** **servicio** siendo sorpresa super
talla tener tenia tiempo **tienen** traje tratado **trato** ver volveremos web

Online Reviews GUCCI



Ejemplos de publicaciones relevantes

Judit Ramirez Hidalgo
6 reseñas · 1 foto

★★★★★ Hace un año

He llamado al contacto y me indican que la tienda está abierta, cual es mi sorpresa? Que está completamente cerrada y si llamas de nuevo al mismo teléfono que te dio la información no está operativo. Muy mal servicio.



👍 3

Lis Maestre
Local Guide · 15 reseñas · 5 fotos

★★★★★ Hace 9 meses

ENTRAS Y ERES UNA PRESA. 5 personas se lanzan para atenderte. 1 estrella porque menos no se puede poner. Tienen una chica trabajando que hacen que no te guste la firma por el trato tan poco profesional que tiene. Horrible respuesta con un cinturón, dos meses y medio esperando su 'arreglo' que luego ni arreglaron. Se desentienden. Por lo visto no soy la única, no vuelvo.

👍 3

Jennifer Gonzalez salso
Local Guide · 26 reseñas · 57 fotos

★★★★★ Hace 8 meses

Los empleados son majísimos y educados. Da gusto comprar con ese trato. Volveremos sin duda. Encantada con la dependienta llamada Yan con sus consejos y su sonrisa 😊

👍

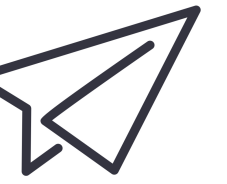
ilaf latif
3 reseñas · 1 foto

★★★★★ Hace 6 meses

Hace un mes y medio me regalaron un cinturón Gucci de esta tienda a los 2 días fui a cambiarlo por otra talla ya que me quedaba justo, le explique a la dependienta que probandolo en casa con un pantalon normal tenía que hacer fuerza para cerrarlo y con uno de talme muy alto entraba en el 1 o 2 agujero, estuvo en todo momento intentando que me quedase con el mismo diciendome que no había cinturón perfecto y lo ideal es que entrase en el 3 agujero la reitere que no me entraba, finalmente me dijo que volviese a la tienda otro día con otro tipo de pantalones, me fui de vacaciones y no se pudo hacer nada. Ahora tengo un cinturón Gucci que nunca he usado ni usaré todo ello por una mala asesoría y falta de colaboración. No recomiendo nada la tienda, desde el primer momento intentaban pasarme de uno a otro sin ganas de ayudar

👍 1

Online Reviews GUCCI



Ejemplos de publicaciones relevantes

 **cristina Muñoz**
15 reseñas · 5 fotos

★★★★☆ Hace una semana **NUEVA**

Mala atención , servicio postventa lento con más de 3 meses de espera . La atención telefónica es arrogante. Durante todo el tiempo que el artículo está en reparación no te informan , es el propietario del artículo quien debe estar detrás de la tienda cada 3-4 semanas para ver en qué situación se encuentra la reparación y parece que molesta la llamada . Marca que se define en el marco del lujo pero la atención deja mucho que desear

Destacar la atención arrogante de un chico YE__ON (omito el nombre completo por respeto) te habla por teléfono como si fueras inferior o menos listo que él, no se puede tener esa prepotencia en un trabajo así, y hablarle de esa manera a un cliente potencial de esa marca o de cualquier otra .



 **Gema García Bernal**
1 reseña

★★★★★ Hace una semana **NUEVA**

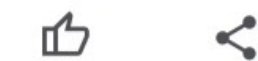
Este pasado sábado fui por la boutique en busca de unos zapatos clásicos (había reservado cita a través de su web). El conocimiento de los productos y asesoramiento por parte de Nicolás fue extraordinario. Su profesionalidad y amor por su trabajo hicieron que nuestra experiencia en tienda fuera memorable mostrándonos con detalle las diferentes secciones, destacando productos y permitiéndonos conocer la marca en profundidad. Recomendable 100%. La compra un éxito, volveremos sin lugar a dudas.



 **Kateryna I.**
7 reseñas · 2 fotos

★★★☆☆ Hace 3 semanas **NUEVA**

Mi experiencia con la tienda Gucci de Serrano ha sido decepcionante, especialmente en el servicio de reparación. A pesar de múltiples intentos para resolver problemas, he enfrentado desafíos significativos y un trato desconsiderado por parte del personal de la tienda. Las promesas incumplidas y la falta de transparencia en la comunicación han afectado negativamente mi confianza en la calidad del servicio de esta tienda en particular. Espero que Gucci tome medidas urgentes para mejorar la gestión de la tienda y proporcionar un servicio al cliente más satisfactorio.



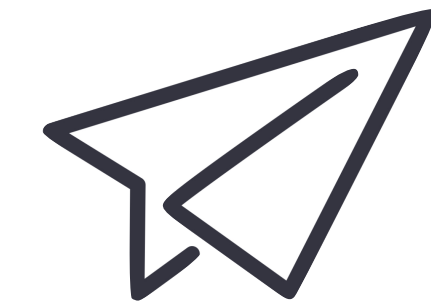
 **GioT**
18 reseñas · 4 fotos

★★★★☆ Hace 3 meses

La tienda es Preciosa, con mucha clase, pero es lo que le falta al personal (sin generalizar). Este mes he ido dos veces y la atención de las 2 chicas es de pena, yo no estoy obligada a comprar, si no encuentro lo que busco no voy a comprar por comprar, estaba como molesta. Y la segunda vez, fui decidida a por una prenda y no compré por la misma mala atención y me fui a LV.



Muchas Gracias



www.thedatatrip.com
hola@thedatatrip.com