

E-Commerce

Conversión y Fidelización de Clientes



E-Commerce / Moda Sostenible · Startup

8 semanas · Optimización del Embudo de Conversión y Fidelización

EL PROBLEMA

Startup con crecimiento de tráfico constante pero rentabilidad que no despegaba. El 94% de los visitantes abandonaban sin comprar. Los clientes compraban una vez y nunca volvían. El CAC era 3x superior al valor generado en la primera compra. Sin ningún sistema de relación post-compra.

ESTRATEGIA APLICADA – MÉTODO ARCO

Análisis

Mapas de calor y grabaciones de sesión: checkout de 7 pasos en móvil (78% del tráfico), fichas de producto sin respuestas a dudas clave, sin recuperación de carrito. El 68% de clientes nunca recibió comunicación post-entrega.

Radiografía

Dos problemas raíz independientes: fricción técnica en el proceso de compra y ausencia total de sistema de relación post-venta.

Construcción

Checkout móvil reducido a 3 pasos, enriquecimiento de fichas con contenido de confianza, secuencia de recuperación de carrito en 3 mensajes, y programa de fidelización con 4 hitos post-compra.

Operación

Implementamos el rediseño en la plataforma, reescribimos las 12 fichas de productos más vendidos, configuramos todos los flujos automatizados y activamos el programa de fidelización con la base existente.

RESULTADOS MEDIBLES

1,1% → 3,4%

tasa de conversión sin aumentar presupuesto de captación

18% de carritos recuperados

generando ingresos = coste total del sprint en el primer mes

+41%

ticket medio por enriquecimiento de fichas de producto

27% segunda compra

de clientes existentes en 60 días (vs. 4% histórico)

TESTIMONIO DEL CLIENTE

“

"Teníamos tráfico de sobra. Lo que no teníamos era un sistema para convertirlo y para que los clientes volvieran. HumanCamp entró, lo vio en dos días y lo resolvió en dos meses. Ahora el negocio tiene una lógica que antes no existía."