

# Intervención F2F

**Sonia Ferrón** | Customer Service Manager

wallapop

@wallapop

- Nace en 2013 en **Barcelona**.
- Compra venta de 2ª mano basada en la **geolocalización**.
- Conecta **personas** para dar una **segunda vida** a artículos usados.
- Empresa **nativa digital**.
- App gratuita con **features** de pago.

- Atención al cliente segmentada por **niveles**:

**Nivel 1 y 2:** Equipo agentes **externo**.

75% automatizado.

**Nivel 3:** Equipo de **especialistas** interno.

4% automatizado.

- Canales:

Ayuda in-app, RRSS

¿Por qué **segmentar** por niveles?

- Aportar **valor**.
- **Feedback** directo del usuario.
- **Aprender y adaptar** el servicio a sus necesidades.
- Atender = **Entender**

