

RESUMEN

Usados Renting Colombia, empresa del Grupo Bancolombia, busca mejorar la experiencia de compra de vehículos usados. La compañía se destaca por ofrecer soluciones de movilidad a empresas y personas, contando con un amplio portafolio de vehículos usados multimarca en ciudades como Medellín, Bogotá, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Su principal objetivo es acompañar con transparencia a sus clientes en la compra de su vehículo usado, garantizando una experiencia satisfactoria y segura.

La empresa se caracteriza por su compromiso con la calidad y el conocimiento detallado de cada vehículo que ofrece, incluyendo la hoja de vida, historial y kilometraje de los carros. Además, Usados Renting Colombia cuenta con una de las ofertas más amplias del país en marcas, modelos y tipos de vehículos, destacándose por su transparencia y confiabilidad.

El proyecto actual se enfoca en diseñar una estrategia de cocreación que permita a los clientes participar activamente en el proceso de compra, personalizando su experiencia y aumentando así la satisfacción y fidelización. Esta estrategia que incluye procesos de compra simplificados para mejorar la interacción y el servicio al cliente. Asimismo, se busca integrar una experiencia phygital que combine lo mejor de los mundos físico y digital, brindando una experiencia de compra innovadora y adaptada a las necesidades modernas de los clientes.

El objetivo final es realizar un análisis exhaustivo de las necesidades y preferencias de los clientes, implementar un plan piloto en una de las sedes, evaluar su efectividad y aceptación, y finalmente ajustar y expandir la estrategia a todas las sedes de Usados Renting Colombia. Este enfoque innovador no solo busca incrementar la satisfacción del cliente, sino también fortalecer la fidelización y posicionar a Usados Renting Colombia como líder en el mercado de vehículos usados en el país.

Fusionando lo Físico y lo Digital: Una estrategia de cocreación para transformar la compra de vehículos de Usados Renting Colombia