



La Experiencia IKEA Es Aún Más Sencilla Gracias A Taskrabbit



El Desafío

En contra de la creencia de que los clientes de IKEA prefieren montar ellos mismos sus muebles para ahorrar dinero, la empresa comenzó a ver que cada vez más compradores no solamente estaban dispuestos a pagar por el servicio de montaje, sino que lo solicitaban activamente. En el año 2017, la estrategia de IKEA sobre el montaje de muebles consistía en soluciones *ad hoc*, principalmente aprovechando a los conductores repartidores para realizar dicha tarea.

«Los clientes de IKEA son compradores inteligentes que prefieren mobiliario económico y de calidad. Su disposición a pagar un extra por el montaje parecía contrastar con su enfoque en el presupuesto. Resulta que su prioridad por ahorrar tiempo gracias a los servicios de Taskrabbit ha resultado ser una progresión natural». *Selwyn Crittendon, CEO de IKEA Canadá*

1 Cómo Taskrabbit Aumentó El Valor Medio Por Pedido De IKEA

Una vez que empezó a ofrecer el servicio de montaje con Taskrabbit, IKEA pudo brindar una experiencia de compra óptima y apoyarse en una solución que podía ampliarse a mercados nuevos y existentes.

Se observó una tendencia positiva: el tamaño medio de las cestas de los clientes que añadieron el montaje fue casi cinco veces superior al de los clientes que optaron por montar ellos mismos.

Paul Gandara, director de colaboraciones de Taskrabbit, cuenta: «Sí, los servicios incrementan las ventas, pero, ¿cuánto venden? No fue hasta completar la integración con nuevos mercados que pudimos responder a la pregunta finalmente, y el resultado es impresionante».

**Incremento
de 4,7 veces**

en el valor medio por pedido de IKEA con montaje

**Disminución
del 36 %**

en devoluciones de los artículos que se devuelven con más frecuencia

**Mayor índice de
clientes satisfechos**

cuando se recurre a los servicios de Taskrabbit

2 Cómo El Montaje De Taskrabbit Redujo Las Tasas De Devolución

Otra ventaja que Taskrabbit aportó a IKEA fue una reducción en su tasa de artículos más devueltos. A diferencia de los conductores provisionales que montaban artículos, el historial de Taskrabbit habla por sí solo. Con más de 3,5 millones de montajes de muebles completados desde su creación, Taskrabbit introdujo un nuevo nivel de calidad y responsabilidad en el proceso.

Según Gandara, el estándar de Taskrabbit fue un diferenciador clave: «La calidad del trabajo es importante. Como autónomo, el tasker quiere asegurarse de hacer un buen trabajo para que el cliente quede satisfecho».

«Después de establecerse la colaboración con Taskrabbit, la tasa de los artículos más devueltos se ha reducido en un 36 %. Este dato es increíble por sí solo, pero si tenemos en cuenta el volumen de negocio de IKEA, impacta todavía más». *Selwyn Crittendon*

3 Cómo Taskrabbit Aumentó El Índice De Clientes Satisfechos De IKEA

Al hacerse cargo del punto crítico de las tareas de montaje, Taskrabbit dio tiempo a los clientes para centrarse en otras cosas. Gandara señala que la actitud de la gente cambió tras la pandemia: «Los clientes dicen: “Puedo montarlo yo, pero prefiero dedicar mi tiempo a otra cosa.”».

«El índice de satisfacción de los clientes de IKEA que han contratado a Taskrabbit es del 99,7 %. Un 50 % más de clientes reservaron el montaje porque se pagaba por adelantado. Taskrabbit eliminó las dudas con respecto a los costes de este tipo de servicio, ya que el cliente paga por todo a la vez durante el proceso de compra. Acabó con un enorme obstáculo». *Paul Gandara*

