



Nota de prensa

Movistar involucra a sus clientes en el diseño del concepto de sus nuevas tiendas

- **Valencia y Bilbao** serán las primeras ciudades en España en abrir al público estas nuevas tiendas piloto dotadas con la tecnología y diseño para ofrecer la mejor experiencia de compra al cliente.
- **Movistar Experience Store** aplica la innovación de forma accesible y sostenible para ofrecer nuevas formas de conectar y sorprender a los usuarios.
- Se podrán encontrar hasta **11 puestos de atención personalizada**.
- Entre otras áreas, en Valencia se reservará una **zona específica Movistar +** que de forma dinámica e interactiva mostrará la oferta actual y será escenario de los próximos estrenos.

Madrid, 13 de julio de 2021- Movistar comienza a testar en España un nuevo concepto de tienda y elige las ciudades de Bilbao y Valencia para inaugurar un nuevo espacio más cercano y experiencial que busca la máxima interacción con el cliente. Precisamente es a partir de las reacciones, opiniones y comentarios de los clientes que visiten la tienda cuando se culminará el diseño de este nuevo concepto, con el objetivo de extenderlo a todas las provincias.

Movistar Experience Store quiere permitir la posibilidad de vivir de forma dinámica e interactiva, con pantallas táctiles y de realidad aumentada la comunicación e interacción con todos los contenidos Movistar.

Sergio Oslé, Consejero Delegado de Telefónica España señaló que “queremos adaptar nuestras tiendas a los consumidores actuales y lo que tiene sentido es preguntarles a ellos, recibir sus reacciones y comentarios. Sobre lo que nos digan los clientes diseñaremos el futuro de estas tiendas que, a fin de cuentas, son su espacio. Diseñar al margen del consumidor no tiene sentido y por ello vamos a hacer este ejercicio, aunque suponga extender más tarde el nuevo concepto de tienda Movistar”.

Oslé añadió que “liderar es adaptarse y cambiar constantemente a la misma velocidad que evoluciona la sociedad. Actualmente sabemos que todo va muy rápido y los consumidores se adaptan muy rápido, nosotros queremos evolucionar con ellos y darles la mejor experiencia posible”.

El cliente encontrará en estas primeras tiendas piloto un espacio único e innovador que permite experimentar con los productos y servicios Movistar, con espacios específicos diseñados para acercar a los clientes los productos como Movistar Salud, Movistar Prosegur Alarmas, todo el contenido de Movistar +...

Una gran pantalla de última generación recibirá al visitante que durante toda su estancia dispondrá de otros dispositivos táctiles e interactivos y zonas de demostraciones con realidad virtual y/o aumentada, además de cartelería dinámica y un avanzado sistema de gestión de turnos y cita previa para minimizar el tiempo de espera.

Estas nuevas tiendas piloto cuentan con hasta once puestos de atención personalizada, para aquellos que prefieran la interacción con un profesional para resolver de forma fácil y ágil el servicio demandado. Además de dos espacios de autoatención tecnológicos, táctiles y de uso intuitivo.

A través del reconocimiento de perfiles y medición de zonas, minimizarán los tiempos de esperar. Con el dispensador de turnos, ofrecen una bienvenida personalizada al facilitar datos de *stocks* y ubicaciones en tiempo real. La tecnología aplicada reconoce distintos parámetros que permite orientar al cliente a través de la recopilación y el análisis de datos para proporcionar la mejor experiencia al cliente.

La sostenibilidad será además un elemento clave en estas nuevas tiendas, algo que el cliente podrá percibir desde que entra por la puerta. Tendrá la opción de elegir el teléfono con el Eco Rating más alto o visitar un rincón específico dedicado a fomentar la reutilización y el reciclaje de dispositivos electrónicos.

Asimismo, se han incorporado criterios de accesibilidad con el objetivo de ofrecer una calidad del servicio igual para todos. En ellas, las personas con movilidad reducida podrán desplazarse con total facilidad y dispondrán de mostradores con altura adecuada. Las personas que lleven audífono podrán comunicarse con bucle magnético, lo que les permitirá amplificar el sonido y eliminar el ruido ambiental.

En Valencia, también contará una zona especial para acercar los contenidos de Movistar + a todos los fans de las series y programas de la plataforma.

Telefónica, S.A.

Dirección de Comunicación Corporativa

Tel: +34 91 482 38 00 email: prensatelefonica@telefonica.com

saladeprensa.telefonica.com