

Caso de Éxito E-goi

# Kulunka Deco

Decoración online



CASO DE ÉXITO

# Kulunka <sup>shop</sup>deco

[Kulunka Deco](#) surge como resultado de años de experiencia en el sector de la decoración, por la necesidad, o más bien el deseo, de acercar a la gente un estilo de decoración que por aquel entonces no estaba al alcance de cualquiera.

Con una idea inicial de tienda convencional, detrás de ese proyecto estaba también una persona apasionada por el mundo online que enseguida quiso ampliar sus servicios y aprovechar todo lo que el entorno digital tenía para ofrecerle.



Pero Kulunka Deco aún ha ido más allá y no se ha limitado a ser un E-commerce del mueble más, ofreciendo una sencilla e intuitiva herramienta para encontrar tanto el estilo como la pieza ideal: el Deco Finder.

Desde sus inicios en 2006, Kulunka Deco realiza una cuidadosa elección de todos los muebles y piezas que hoy se encuentran en su tienda online. Más de 10.000 artículos de diferentes estilos y diseños, accesibles mediante su herramienta de oro que ya muchos conocen como “el Google del mueble”.

Ya sea por categoría, espacio, estilo o tipo de mueble, su mecánica es bien sencilla: como en cualquier buscador, el usuario únicamente debe introducir las palabras clave que le llevarán a encontrar en pocos segundos el artículo que busca.

**Innovación y servicio de calidad**, así es como este pequeño comercio ha conseguido convertirse en una de las [tiendas online](#) de decoración más importantes del país.

# Kulunka <sup>shop</sup>deco

## Desafíos - retos

Siendo pioneros en la importación de mobiliario nórdico no querían quedar reducidos al entorno físico por lo que decidieron ampliar su alcance a través de una tienda online.

*"Sabemos que no ofrecemos nada nuevo, que hay muchas tiendas online en nuestro sector pero tenemos algo que sí es único, **que es un valor añadido con el que pocas cuentan**. Nuestra atención al cliente es excepcional y así nos lo hacen saber muchos de nuestros clientes."*

Los desafíos estaban claros: mucha competencia y baja presencia online.

Se concentraron en diferenciarse, a través de la Difusión, Personalización y Fidelización.





## La Solución

### Difusión

*“Para nosotros el canal de [email marketing](#) es clave, casi un 4% de nuestra facturación viene por este canal y con una tasa de conversión del 1.5%.”*

Siendo conscientes de la importancia de la comunicación online, consideraron desde el inicio esta herramienta como uno de los formatos preferidos para relacionarse con la clientela. Aunque al principio fue un desafío crear una base de datos de calidad, con trabajo y buenas prácticas llegaron a tener los contactos adecuados para su negocio.

### Personalización

A través de un sistema de segmentación y del estudio riguroso del comportamiento de su público, alcanzaron el ideal de cualquier estrategia de marketing: enviar la información relevante a la persona indicada en el momento propicio. Esta personalización junto con la automatización de la misma, hizo posible actuar con mayor eficacia.

### Fidelización

Gracias a una esmerada atención a la clientela, generaron una confianza [en ocasiones complicada en el mundo digital](#). La autoridad dentro del sector fue clave en este sentido ya que sólo con grandes conocimientos y una comunicación cercana y franca se puede fidelizar a la persona para que vuelva una y otra vez.

Esta fidelización ha quedado manifiesta no sólo en cuanto a la clientela final, también porque toda una red de profesionales del mundo del interiorismo y la arquitectura que repiten y cuentan en cada proyecto con sus servicios.

# Kulunka <sup>shop</sup>deco

*"El recorrido ha sido largo y complicado, es un mundo complejo que requiere de mucho conocimiento. El negocio de venta online es mucho más difícil de lo que puede parecer y por ello a lo largo de nuestra andadura hemos contado con expertos colaboradores que nos han ayudado a posicionar nuestra empresa en el mundo online.*

*A pesar del esfuerzo que supone, estamos muy orgullosos del trabajo realizado y de las metas conseguidas y seguiremos trabajando duro para continuar en un mundo cada vez más amplio y a su vez visiblemente reducido a unos pocos que se están comiendo el mercado, por eso nuestra máxima es la atención al cliente."*



Elisa Guijarro,  
CEO de Kulunka Deco

## Resultados

Utilizar una plataforma que gestione de forma automática diferentes acciones tiene numerosas ventajas. En el caso de una PYME como Kulunka Deco, las que destacan son las siguientes.

- **Disminución de costes**

La optimización de los procesos permite un ajuste de los gastos, lo que se ve reflejado en el precio final.

- **Ahorro de tiempo y mejora de la comunicación**

Con un [flujo automático de comunicación](#), el equipo se ve liberado de las tareas más monótonas invirtiendo el tiempo en la atención personalizada, sello personal de la marca.

- **Ampliación mercado**

El modelo de negocio online permite ampliar el alcance de los productos, incrementando, consecuentemente, la clientela potencial.



# Kulunka <sup>shop</sup>deco

## El Futuro

Debido a la alta demanda del mundo profesional Kulunka Deco ha vuelto a sorprender y ahora se encuentran trabajando en un nuevo concepto, paralelo, de tienda online orientada a este sector. Se trata de Deco Buyers, un Marketplace para los profesionales de la decoración que se basa en la idea de cooperación.

*“Somos una central de compras en la que conseguimos los mejores precios de proveedores y fabricantes. Cuantos más miembros y más pedidos mejores precios para nuestros [Deco Buyers](#). Todo esto sin abandonar nuestros orígenes, claro está y preparando también un nuevo look para nuestro proyecto principal Kulunka Deco con una espectacular web.”*

Como vemos Kulunka Deco sigue innovando, consiguiendo, [gracias a la apuesta digital realizada](#), haberse convertido en un referente de decoración sin las limitaciones propias de la venta física.





# Kulunka Deco

Decoración online