

PRINCIPAIS PONTOS DA MUDANÇA

TUDO QUE VOCÊ PRECISA SABER SOBRE A REFORMA TRIBUTÁRIA

▶▶ Leia na página 6

Startup abre mão do uso de bots e investe no atendimento humano

Cada vez mais presente na vida das pessoas, o bot é utilizado desde usuários comuns em redes sociais, até como estratégias de venda por grandes corporações.

O recurso nada mais é que uma espécie de “robô” programado para realizar determinada atividade no ambiente virtual. Entretanto, o uso do bot por organizações para o atendimento de clientes pode ter um resultado fora do esperado. Relatório divulgado pela empresa americana Imperva, especialista em segurança cibernética, apontou que 37% do tráfego na internet em 2019 era de bots.

O levantamento revela que apesar da modernização, a atividade humana prevalece na web. O consultor empresarial Alfredo Salles fez questão de abrir mão do bot ao fundar sua startup. A Trialead se consolidou na identificação e recuperação de leads, ou seja, potenciais clientes interessados por determinado serviço ou produto, por intermédio de estratégias digitais, e apostou no atendimento humanizado para se relacionar com o público.

“O bot pode representar, em um primeiro momento, uma agilidade na realização de algumas atividades, mas quando se trata de atendimento, ele pode não ser tão eficiente, ninguém gosta de falar com um robô, pois falta empatia. Por isso, em alguns casos, é preciso abrir mão do bot e investir em um atendimento que preze pelo relacionamento com o cliente, um atendimento consultivo que pode ser convertido em vendas”, diz Salles.

Após a identificação de consumidores potenciais para o serviço ou produto oferecido, a Trialead repassa o contato para que o cliente finalize o atendimento. “A gente não entra em contato com o consumidor buscando a venda imediata e sim focando no relacionamento com empatia, oferecendo informações sobre um determinado produto ou serviço. A pessoa do outro lado se

Leo Barnhill

Alfredo Salles,
Ceo da Trialead.



“A melhor pessoa para atender determinado cliente é aquela que conhece, como consumidora, o serviço ou produto que ele oferece, isso é mais que currículo, é vivência e essa é a essência do atendimento consultivo humanizado e isso o bot não pode oferecer

algo que vá de encontro ao que necessita.” explica Salles. O método adotado pela startup busca compreender o perfil dos clientes das empresas que atende e entrar em contato para oferecer soluções que vão de encontro às necessidades de cada pessoa. Um atendimento personalizado e que respeita desde o melhor canal para atender o público, até o tom de voz adequado.

Após a identificação de consumidores potenciais para o serviço ou produto oferecido, a Trialead repassa o contato para que o cliente finalize o atendimento. “A gente não entra em contato com o consumidor buscando a venda imediata e sim focando no relacionamento com empatia, oferecendo informações sobre um determinado produto ou serviço. A pessoa do outro lado se

sente mais confortável e nos enxerga como consultores e não vendedores”, explica Salles, que viu sua empresa gerar mais de R\$320 milhões em vendas com o método adotado.

Com a pandemia, a Trialead investiu ainda mais no atendimento humanizado para auxiliar seus clientes a reduzirem o impacto negativo no faturamento. Como resultado, a startup conseguiu crescer mesmo em meio à pandemia. “Existe uma carência no mercado de um atendimento de pessoa para pessoa e foi justamente a aposta na humanização e a não adoção de bots que contribuíram para um crescimento, mesmo em meio a uma crise causada pela pandemia”, explica Salles.

Apesar do avanço tecnológico é possível afirmar que a tendência do atendimento consultivo eficiente continuará com foco na atividade humana, entretanto com o uso cada vez mais frequente de ferramentas digitais. Desde o início do ano, a Trialead passou a oferecer atendimento por áudio aos seus clientes. O chamado audiomind permite que o usuário entre em contato e mande sua demanda apenas pela voz.

“Hoje 70% das pessoas já usam assistentes de voz para acessarem os sites que desejam. Na Trialead, desde quando implantamos esse recurso, convertimos 80% das solicitações em vendas, isso mostra que nas próximas gerações, será cada vez mais necessária a atuação em conjunto da tecnologia com o atendimento humanizado e não robotizado”, finaliza Salles. Fonte e informações: (www.trialead.com.br).

Renegociação de contratos de aluguéis

Desde que o novo Coronavírus se alastrou pelo Brasil na segunda quinzena de março, milhares de estabelecimentos comerciais fecharam as portas, tiveram queda de faturamento e dispensaram funcionários. Um levantamento da Confederação Nacional da Indústria também mostra que 76% das empresas tiveram atividades afetadas. Por conta disso, as empresas têm encontrado dificuldades para quitar dívidas e manter os compromissos assumidos em contratos já estabelecidos. ▶▶

Acordos manuais sobrecarregam

Nos negócios, independentemente do tamanho ou setor, tudo precisa ser registrado, documentado e armazenado de forma segura e, se possível, simples e rápida. Todos os processos de acordo entre duas partes se encaixam nessa máxima, sejam entre unidades de negócio, clientes, parceiros, funcionários ou uma mistura desses interessados. E neste primeiro semestre de 2020, essa necessidade se fez ainda mais urgente, devido à pandemia da COVID-19 e os efeitos do isolamento social. Porém, antes mesmo da pandemia, um estudo recente constatou que 98% das empresas já tinham problemas para preparar, assinar e gerenciar acordos com eficiência. ▶▶

E-commerce: prevenção a fraudes

A Inteligência Artificial é uma aliada poderosa das organizações na detecção de fraudes, especialmente nos segmentos de finanças, e-commerce e varejo, que enfrentam os maiores desafios. As fraudes afetam negativamente as margens e os lucros das organizações, bem como suas respectivas reputações. Adicionalmente, à medida que se descobre que uma empresa é suscetível à fraude, mais clientes bons tendem a se afastar dela e mais fraudadores são atraídos, levando a um ciclo nocivo e agravando o problema. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO
FINANCEIRO

faça a leitura do
QR Code com seu celular



Negócios em Pauta



Adote um Cientista

O programa Adote um Cientista, da Casa da Ciência do Hemocentro de Ribeirão Preto, será realizado online. As aulas contemplam alunos de 13 a 18 anos, que estejam cursando entre o 7º ano do Ensino Fundamental e o cursinho pré-vestibular. Os palestrantes vão apresentar conceitos das áreas em que atuam e solicitar uma pequena tarefa no final de cada encontro virtual. Ao todo serão 15 dias de atividades. Inscrições pelo formulário no site (<http://www.casadaciencia.com.br/adote-online/>). ▶▶ Leia a coluna completa na página 3

News@TI



Modernização do processo administrativo tributário é tema de live da FecomercioSP

@Na próxima terça-feira (4), às 15h, especialistas debatem a modernização do processo administrativo tributário do Estado de São Paulo em live promovida pela FecomercioSP, com as participações de Luiz Roberto Peroba, presidente da Comissão de Contencioso Tributário da OAB-SP; Sérgio Victor (Novo/SP), deputado estadual; e Janaina Mesquita, assessora jurídica do Conselho de Assuntos Tributários (CAT) da Entidade. O Projeto de Lei 367/20, em tramitação na Assembleia Legislativa de São Paulo, se torna ainda mais importante em meio à crise instaurada pela pandemia da Covid-19, momento em que as empresas de todos os portes e segmentos precisam de apoio, com mais segurança jurídica, transparência e agilidade nos processos tributários (https://www.sympla.com.br/modernizacao-do-processo-administrativo-tributario_922678). ▶▶ Leia a coluna completa na página 2

Política

De pires
na mão

Por Heródoto Barbeiro

▶▶ Leia na página 2

