

JORNADA DO CLIENTE

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL: QUATRO ESTRATÉGIAS PARA SERVIÇOS FINANCEIROS, NEGÓCIOS E CONFIANÇA

▶▶ Leia na página 6

A importância do atendimento humanizado nos canais de vendas online

A humanização do atendimento é uma estratégia que foca na experiência do consumidor com o objetivo de aproximá-lo da marca.

Para entender como esse diálogo deve ser construído, é possível aumentar as vendas e fortalecer a reputação de um negócio no marketplace.

O atendimento humanizado busca dar assistência ao cliente de forma “humana” e personalizada, evitando respostas prontas e interações rasas.

O suporte é individual, transparece empatia e foca na resolução dos problemas. Esse tipo de atendimento faz diferença, já que as interações positivas de uma marca com o consumidor podem resultar em fidelização.

Por outro lado, quando a experiência é negativa, o comerciante corre o risco de perder clientes e prejudicar a reputação da empresa.

Atendimento de alta performance - Mas ao contrário da crença popular, investir na humanização não significa deixar as ferramentas e tecnologias de lado. O atendimento de alta performance é o equilíbrio perfeito entre a automação de processos e a experiência do usuário.

Canais de autoatendimento, tais como chatbots e páginas da FAQ, podem ser personalizados de acordo com o perfil da marca. Além disso, com o apoio da tecnologia, é possível responder às questões com rapidez e assertividade, aumentando o nível de satisfação do cliente e melhorando a reputação da empresa nos canais de venda.

Benefícios do atendimento digital - Com o ambiente digital ganhando cada



vez mais espaço no segmento de varejo, humanizar o atendimento no ambiente virtual também tornou-se indispensável. Os consumidores se acostumaram e passaram a desejar fluidez, agilidade e exclusividade no atendimento e o mundo digital oferece os recursos para cumprir essas expectativas.

Os canais digitais oferecem inúmeras outras vantagens, tais como facilitar o fluxo de comunicação, automatizar e agilizar processos, gerar dados e indicadores, personalizar e alinhar a comunicação de acordo com a jornada do cliente, fidelizar clientes e conquistar promotores da marca, gerar novas oportunidades de negócio e aumentar o lucro.

Treinamento e aperfeiçoamento da equipe - Mas para isso, profissionais capazes de atender ao público de maneira assertiva e personalizada são indispensáveis. Capacitação e aperfeiçoamento contínuos para que os colaboradores desenvolvam as habilidades necessárias e consigam resolver os problemas de maneira ágil e efetiva é um investimento que tende a trazer ótimos frutos em médio e longo prazo.

Além disso, colaboradores que estão imersos na realidade do negócio e nas

necessidades dos clientes antecipam problemas e encontram deficiências com mais facilidade, podendo também sugerir melhorias e oferecer dicas.

Diálogo com o cliente e feedbacks. A proposta do atendimento humanizado é melhorar a relação com o consumidor, mas isso só acontece se a empresa estiver disposta a ouvi-lo. É necessário abrir espaço para que ele dê a sua opinião, dando destaque para suas necessidades e insatisfações.

Ninguém melhor que o próprio cliente para mostrar os pontos fracos do processo do atendimento. Investir em um canal para receber feedbacks e insights e utilizar esses indicadores para realizar as melhorias necessárias é fundamental, já que não faz sentido manter práticas que geram insatisfação ou não apresentam solução para os questionamentos.

É recomendável coletar o sentimento dos clientes em perguntas ao final de cada atendimento, nas redes sociais ou em pesquisas de satisfação. Esse é mais um exemplo do uso da tecnologia em favor do atendimento humanizado.

Para Murilo Cezar Cucolo, analista de marketing do Predize, uma plataforma inteligente que centraliza o atendimento ao cliente (SAC), especializada em otimizar o atendimento ao consumidor e pensada para quem vende em múltiplos marketplaces, “investir em ferramentas para aprimorar a linguagem e interação entre consumidor e marca é sempre uma boa ideia.

Plataformas de SAC que integram contas, centralizam e integram as interações de todos os canais de venda em um só local são indispensáveis”. Fonte e mais informações: (<https://predize.com.br/>).

Negócios em Pauta

Foto: Secretaria Meio Ambiente/reprodução



Parque Novo Rio Pinheiros

O Governo de São Paulo acaba de publicar o chamamento público para a implantação do segundo trecho do Parque Novo Rio Pinheiros, na margem oeste do canal. Esta etapa da parceria abrange aproximadamente 9 km de extensão, entre a Ponte Cidade Jardim e a Estrutura de Retiro, nas proximidades do Cebolão, complexo viário que liga as marginais do Pinheiros e do Tietê. No local estão previstas pista de caminhada, ciclovia, pontos de alimentação, banheiros, além de novos acessos para interligação com o transporte público. Todas as estruturas e atrativos serão de uso público e gratuito. O participante selecionado no processo será responsável pelos custos de implantação, operação e manutenção da área. Em contrapartida poderá explorar a publicidade e promover eventos no espaço após o período de quarentena. A área de lazer já está em fase de implementação entre a sede do Pomar Urbano e a Ponte Cidade Jardim. O trecho possui 8 km de extensão e ficará interligado a outros parques públicos da região. ▶▶ [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI

AI/Industrial IoT Solutions

Webinar Gratuito

28 de Abril
às 16 horas

Conectividade Industrial

INSCREVA-SE > <http://bit.ly/IOTconectividade>

Conectividade industrial é tema de webinar gratuito

“Toda estratégia de transformação digital requer a perfeita conectividade entre os equipamentos no chão de fábrica e as redes de automação e de TI. O webinar Conectividade Industrial, que será realizado na próxima quarta-feira, 28 de abril, às 16h00, focalizará as opções tecnológicas disponíveis para possibilitar essa conexão, como a plataforma da Litmus, capaz de coletar, analisar, gerenciar e integrar dados de ativos industriais para aumentar sua visibilidade, desempenho e tempo de atividade. O webinar é gratuito, mas os interessados devem se inscrever por meio do link: <http://bit.ly/IOTconectividade>. Ruslan Segursky, Technical Sales Specialist da Industrial IoT Solutions, destaca que as indústrias de todos os segmentos precisam integrar seus ativos para melhorar o desempenho das máquinas, reduzir custos operacionais, otimizar a performance e automação dos processos, e com isso aumentar sua competitividade no mercado. ▶▶ [Leia a coluna completa na página 2](#)

Política

Vale para um,
vale para dois

Por Heródoto Barbeiro

▶▶ Leia na página 2



Empreender na crise é possível, mas exige cuidados

Toda crise gera uma necessidade que, se vista e analisada de forma positiva, pode virar oportunidade aos que tem perfil empreendedor. A pandemia do novo Coronavírus virou o mundo de cabeça para baixo, onde o efeito surpresa e a incapacidade de uma preparação rápida prejudicou o funcionamento de diversas empresas. Apesar disso, já podemos notar alguns sinais com perspectivas muito positivas para uma mudança desse cenário, especialmente graças a ações empreendedoras. ▶▶

Experiência: fonte central de inovação e diferenciação competitiva

Pensar na experiência do usuário vem se tornando um dos pilares das empresas, afinal, olhar para a forma como todo o trabalho desenvolvido chega ao consumidor é fundamental para tornar um negócio eficiente. Durante 2020, vimos esse tema ganhar ainda mais relevância, já que, em poucos meses, novos hábitos e formas de consumir surgiram para suprir necessidades diárias. A tecnologia se tornou uma grande aliada na vida das pessoas: para comprar, se relacionar, trabalhar e controlar as finanças, por meio de plataformas digitais. ▶▶

Mulheres conquistam espaço no mercado de TI

O mercado de TI, que já vinha em alta em razão dos processos de transformação digital das empresas, ganhou velocidade ainda maior diante das novas necessidades trazidas pela pandemia. Apesar disso, a exemplo do que acontece em outras áreas, ainda existe um desafio para a diversidade de gênero. Segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD), a participação feminina entre os profissionais de TI é de apenas 20%. ▶▶

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular

