

Interesse pelo ensino

De acordo com a pesquisa, feita pela Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (Abmes) em parceria com a Educa Insights, 63% dos entrevistados declararam planejar o início da faculdade no primeiro semestre de 2022. Em novembro de 2020, apenas 38% tinham intenção de se matricular no semestre seguinte. Foi identificado, também, aumento do interesse dos universitários por um modelo híbrido, com aulas presenciais e a distância (ABR).

Zapp2Photo_canva

SEGUNDO ESPECIALISTA

BLACK FRIDAY NÃO TERÁ DESCONTOS ATRAENTES ESTE ANO

▶▶ Leia na página 6

Tecnologia, empatia e experiência do cliente: como se cruzam e interagem?

As empresas estão cada vez mais investindo em tecnologia para automatização dos seus canais de comunicação com os clientes para aumentar a eficiência no atendimento, reduzindo o tempo de espera, aumentando a velocidade no atendimento, oferecendo a conveniência do self-service para perguntas mais frequentes.

Por um lado, tudo isso é fantástico porque vai de encontro com o consumidor social que é impaciente e quer ter seus problemas e dúvidas resolvidos o mais rápido possível. Por outro lado, esses mesmos clientes querem ser atendidos de forma personalizada, com opções customizadas, e ter o atendimento humano oferecido pelas empresas quando nenhuma opção tecnológica atender às suas necessidades.

De acordo com a OpinionBox em agosto de 2021, 37% dos clientes que compram online tiram dúvidas na hora da compra por Chat, e 35% pelo Whatsapp. Percentuais de clientes muito próximos a esses, resolvem seus problemas na hora da compra online através desses mensageiros. Então a automatização é importante para a conveniência do cliente e ele aceita isso até certo ponto, mas precisa ser humanizada e com opção humana de verdade para tornar a sua experiência satisfatória e em linha com as suas expectativas.

A Forbes publicou recentemente as sete tendências da inteligência artificial para 2022 na qual aponta que a inteligência artificial (IA) vai continuar caminhando para se tornar a tecnologia mais transformadora que a humanidade já desenvolveu até agora, dentre elas a modelagem de linguagem que além de outros benefícios também vai melhorar a linguagem das máquinas incluindo expressões humanas a ponto da pessoa não distinguir se está se comunicando com um humano ou com uma máquina.

Também se tem falado em tecnologia empática, tecnologia que sabe o que as pessoas estão sentindo, e em empatia digital, que é a aplicação dos princípios básicos da empatia



(compaixão, cognição e emoção) em projetos técnicos para aprimorar a experiência do usuário. Fantástico, não é mesmo? Tudo isso para aproximar a tecnologia do ser humano e, de certa forma, mimetizá-lo para ele se sentir compreendido e identificado.

Mesmo com os avanços da tecnologia e IA, o cultivo da empatia ganha urgência nas organizações. Elas precisam conhecer seus clientes em profundidade, “calçando seus sapatinhos”, tendo genuína empatia com eles e entendendo como isso cruza com a tecnologia e com as experiências vividas por eles em cada ponto de contato com as marcas, produtos e serviços da empresa.

Para começar, é preciso criar as Personas (pessoas fictícias, mas com características reais, que representam as pessoas de um determinado segmento de clientes definido pela empresa) com dados reais provenientes de pesquisas com consumidor, de profissionais das áreas de vendas, de atendimento ao cliente etc.

E sem empatia, essa criação fica totalmente comprometida porque esse processo requer que os profissionais pensem, sintam e se comportem como essas pessoas nesse momento. Idem para o próximo passo que é a construção da jornada de compras dos clientes que levará a empresa a identificação de oportunidades

a explorar e de problemas a resolver para melhorar a experiência dos seus clientes.

E o atendimento ao cliente feito por pessoas de verdade? Os colaboradores da empresa também precisam ter empatia para entender melhor o problema dos seus clientes e ouvi-los com paciência e com o coração. Exemplo que gosto muito é a Zappos, empresa americana com cultura centrada no cliente que nasceu com vendas de sapatos pela internet.

Os projetos de inclusão social, digital, de acessibilidade via tecnologia fazem parte desse contexto de empatia das empresas porque criam mais valor para a marca, geram simpatia e conexão com as pessoas e, claro, fazem parte da experiência do cliente - assim como o produto, as lojas físicas, o e-commerce, a experiência do funcionário, e assim por diante.

Empatia é fundamental, tecnologia é necessária e experiência do cliente é consequência dessa gestão (Customer Experience, CX) em empresas que possuem seus clientes no centro e um olhar de fora para dentro que faz toda a diferença.

(Fonte: Andréa Naccarati de Mello é Coautora nos livros *Mulheres do Marketing (2018)* e *Líderes do Marketing (2019)*, é fundadora e CEO da *Robecca & Co*, consultoria de marketing e Editora).

SMS pirata: como essa prática pode prejudicar o seu negócio?

O SMS é um canal de comunicação muito versátil, sendo altamente eficaz no envio de mensagens rápidas, curtas e de forma praticamente instantânea. Com tamanha força e presença dentre as empresas, muitos golpistas estão buscando carona no sucesso desse tipo de mensagem e ofertando pacotes não homologados pela Anatel. O SMS pirata é uma evolução dessa fraude que, se não for combatida, pode trazer consequências drásticas para o seu negócio. No Brasil, o sistema de mensageria curta para fins corporativos é contratado diretamente em cada operadora por meio do A2P (Application to Person).

Conheça sete técnicas para identificar documentos fraudulentos

Todos os dias, nos deparamos na imprensa com casos de falsificação de cédulas de identidade, cadastros de pessoa física, passaportes, carteiras e certidões. Seja para a contratação de um serviço, uma compra online ou simplesmente para uso em outra fraude. Esse tipo de crime, que acontece tanto no ambiente físico quanto no online, é uma realidade no país. Estudos recentes mostram que, no Brasil, há cerca de 16 milhões de documentos adulterados em circulação.

Seis passos que a organização deve seguir para gerenciar melhor os serviços em nuvem

Na última década, a computação em nuvem se tornou a nova norma para organizações de quase todos os setores. A expansão de serviços em nuvem, um dos segmentos de gastos com TI que mais cresce, continua a transformar as operações, investimentos e gestão dos recursos de TI das empresas. De acordo com uma pesquisa da Flexera, aproximadamente 93% das empresas têm uma estratégia de nuvem múltipla e 87% optam por um ambiente de nuvem híbrida.

Para informações sobre o

MERCADO FINANCEIRO

faça a leitura do QR Code com seu celular



Negócios em Pauta

Foto: Acervo Pessoal



Motorista internacional de caminhão-tanque

Segundo estimativas da Confederação Nacional do Transporte, as mulheres representam apenas 0,5% do total de caminhoneiros do Brasil. A profissão de motorista de caminhão ainda carrega muitos estereótipos. Ignorando os números, Viviane Baungardt, motorista internacional de caminhão-tanque da Ruffatto Transportes e Logística, de Foz do Iguaçu, sonhava desde criança em seguir essa profissão. Foi criada em uma família onde a influência para exercer esta atividade é forte, já que o pai trabalhou por 40 anos como motorista e os irmãos também vêm seguindo o mesmo caminho. Recentemente foi surpreendida pelos agentes da Polícia Federal que realizam a segurança na fronteira entre Brasil e Bolívia com a notícia de que era a primeira motorista mulher que estava atravessando aquela fronteira. “Foi bastante engraçado, o agente da PF me deu os parabéns e me chamou de corajosa. Todos ficaram bastante admirados”, afirma Viviane. ▶▶ [Leia a coluna completa na página 3](#)

News@TI

NEWS_Jupiterimages_CANVA



Plataforma de ensino disponibiliza curso gratuito para aprendizado acelerado de idiomas

Pensando em oferecer conhecimento para que o estudante de idiomas estrangeiros incluam a conversação mais rapidamente na rotina de estudos, a startup Kultivi (www.kultivi.com), principal plataforma de ensino sem custo do Brasil, acaba de lançar um curso exclusivo de “Aprendizado Acelerado de Idiomas”. Com videoaulas dinâmicas e objetivos de acesso ilimitado 24 horas por dia, o curso contempla 17 vídeo aulas divididas em 04 módulos (Por que dedicar essa energia?; Se preparando para o longo prazo; Aumento de eficiência de aprendizado; e Aplicando as técnicas.) nos quais o aluno conhece o método para otimizar a comunicação efetiva em língua estrangeira. Para visualizar as aulas, basta entrar no site e fazer o cadastro com nome, sobrenome, e-mail e criar uma senha ou acessar o canal da Kultivi no Youtube. Além das aulas, os alunos encontram também, diversos outros materiais de apoio e dicas culturais e de estudo que são postadas diariamente no site, blog e redes sociais da Kultivi (www.kultivi.com). ▶▶ [Leia a coluna completa na página 2](#)

Contábil

O que é necessário saber antes de aderir à MEI

Por Eduardo Moises



▶▶ Leia na página 5