

## O que o cliente deseja? Estar satisfeito!

Veja como você pode garantir a satisfação do cliente (sem esquecer da sua) usando uma plataforma de atendimento!

São cinco os principais benefícios que o investimento em tecnologia pode trazer!

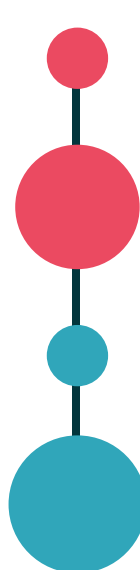


### BENEFÍCIO 1

## Reformular o autoatendimento

A tecnologia melhora o relacionamento com o cliente e pode ajudar a reformular o autoatendimento. Pesquisa divulgada pela Harvard Business Review mostra que uma boa sessão de perguntas e respostas **reduz em 5% os chamados**.

A empresa otimiza o tempo de trabalho dos atendentes, que ficam focados em questões mais complexas.



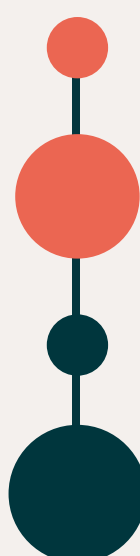
O cliente fica satisfeito, pois encontrou a resposta da forma mais rápida possível, sem risco de fila de espera.

### BENEFÍCIO 2

## Conhecer o cliente

Ter um histórico e identificar o perfil do cliente **reduz em 40% o retorno** aos canais de atendimento. É outro dado apontado pela HBR.

O atendente consegue encontrar a informação que precisa no momento exato.



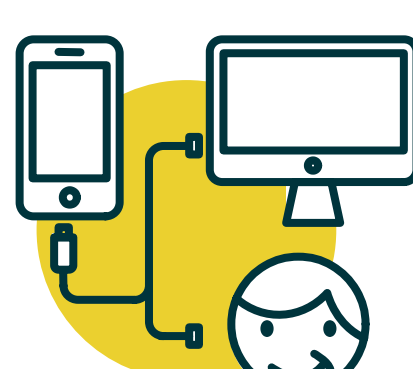
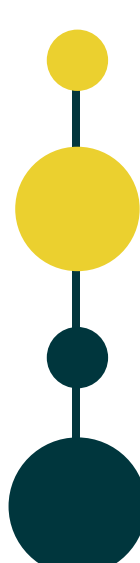
O cliente precisa ligar apenas uma vez para resolver um desafio.

### BENEFÍCIO 3

## Ter canais integrados na plataforma

De acordo com a consultoria Gartner, **não responder ao cliente nas redes sociais pode levar a um aumento de 15% do churn** – indicador que compara o número de clientes no início do mês aos que cancelaram o serviço no mesmo período.

A empresa ganha com a fidelização dos clientes!



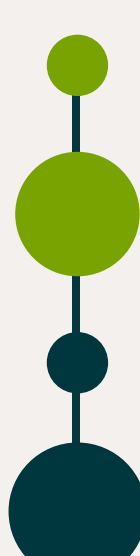
O cliente pode parar de buscar pela melhor empresa, pois já a encontrou.

### BENEFÍCIO 4

## Reduzir desistências

Sim, **55% dos consumidores já desistiram de uma compra porque foram mau atendidos**. É o que garante pesquisa fomentada pela American Express.

Para a empresa, o investimento na tecnologia certa garante atendentes mais pacientes e instruídos, pois contam com informações rápidas e precisas.



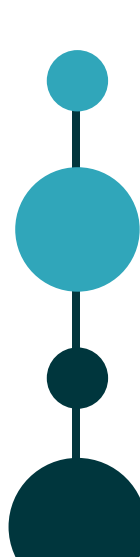
O cliente não passa por situações desgastantes!

### BENEFÍCIO 5

## Ser o melhor atendimento

A Zendesk apurou e descobriu que **40% das pessoas escolheram ser clientes de empresas que mantêm um atendimento ao cliente exemplar**.

A empresa mantém seus clientes e conquista novos, graças ao marketing boca-a-boca, que é gratuita e muito eficiente.



Para o cliente, confiar é sempre um desafio. Mas se o seu amigo ou sua chefe recomendou, ele pode parar com a hesitação.

**Invista em tecnologia e alimente a relação ganha-ganha!**