



Como ajudar seus atendentes a evitar frustrações no atendimento

83%

A CADA ANO QUE PASSA

Os clientes esperam mais do atendimento

Alimentam expectativas mais altas, segundo o relatório State of Global Customer Service, elaborado pela Microsoft em 2016.

DIANTE DISSO, AUMENTAM AS Situações de estresse no atendimento

Veja neste passo a passo como evitar situações desagradáveis no relacionamento com o cliente.



Dados

PASSO 1

Começar o atendimento sabendo tudo sobre o cliente!

O cliente já informou os dados cadastrais na URA (Unidade de Resposta Audível). Repetir tudo durante o atendimento é motivo de desgaste.

Ofereça ao atendente uma plataforma repleta de informações fáceis de conseguir e de assimilar.

PASSO 2

Resolver sem transferir

A transferência para outro setor é o fator mais importante para 42% dos clientes, quando perguntados sobre as características do bom atendimento.

Se os atendentes contam com uma plataforma integrada, todos se tornam especialistas no cliente e não no tipo de tratamento a dar para o ticket.

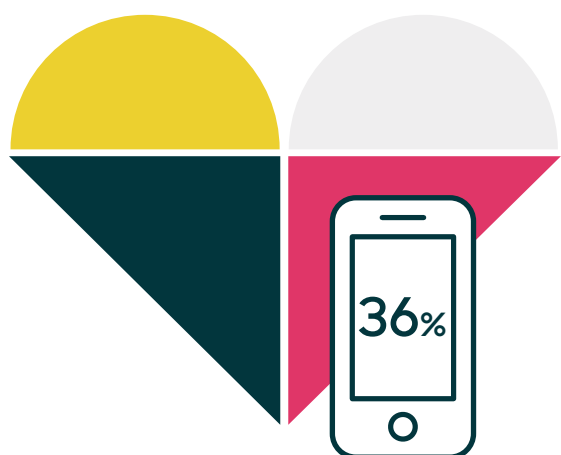


PASSO 3

Evitar frustrações

36% dos clientes se sentem frustrados quando não encontram respostas para os desafios do produto ou serviço.

Evite o estresse no atendimento, fornecendo todas as informações na plataforma por meio de diversos canais.



PASSO 4

Garantir a satisfação

80% deixam de fazer negócio com a marca diante de um atendimento ao cliente considerado ruim.

O segredo de atender bem está em fornecer ao atendente ferramentas de pesquisa de soluções e informações sobre o cliente que realmente resolvam os desafios.



PASSO 5

Estar perto do cliente

Atualmente, 87% das pessoas começam a resolver suas questões sobre produtos e serviços por e-mail.

Por isso, mesmo que o problema não esteja resolvido no primeiro canal, deixe caminhos abertos para que exista o retorno pelo contato através do telefone, no site, do chat, no app, nas redes sociais e nos fóruns.



PASSO 6

Falta o título

Mudar o texto "80% deixam de fazer negócio com a marca diante de um atendimento ao cliente considerado ruim."

O segredo de atender bem está em fornecer ao atendente ferramentas de pesquisa de soluções e informações sobre o cliente que realmente resolvam os desafios." até aqui



A Zendesk oferece integração em todos os canais e permite ao atendente ter mais controle sobre as informações.

Mesmo sendo multifacetados os caminhos para chegar às respostas, a sensação é a de um atendimento ao cliente unificado e que fala a mesma língua!



Evite o estresse no atendimento ao enxergar o cliente, não o problema!

Escolha a plataforma Zendesk para ver melhor!