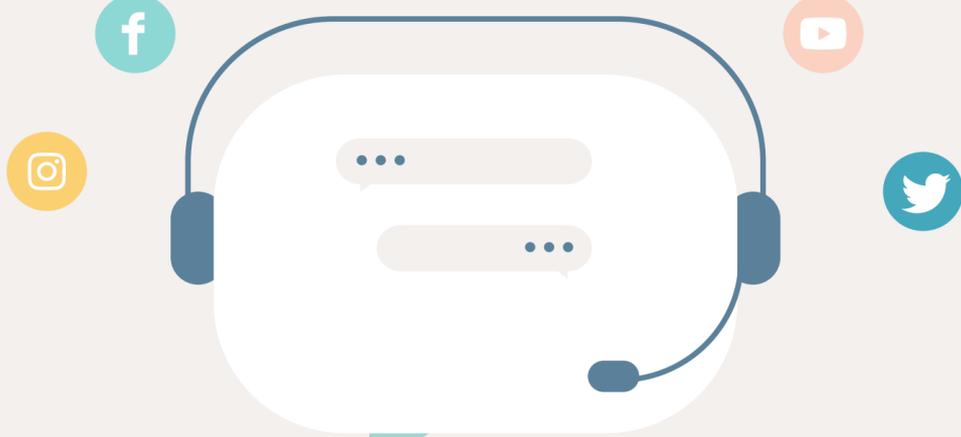


Coloque as redes sociais para trabalhar a serviço do atendimento ao cliente.



Em tempos de smartphones, Internet e chatbots, o boca a boca continua existindo nas redes sociais.

tweets + resenhas + publicações

O que as pessoas dizem sobre as empresas nas redes sociais é realmente importante. É por isso que...

É necessário ter um plano para abordar esses comentários, sejam eles bons ou ruins.

As redes sociais são um canal de atendimento ao cliente

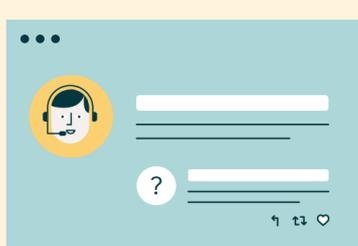
O que isso significa?

Significa oferecer atendimento ao cliente através de redes sociais como Facebook, Twitter ou Instagram, onde os clientes potenciais e existentes se comunicam com as marcas e buscam ajuda.

→ Oportunidade de criar uma interação mais direta e personalizada com as pessoas e oferecer um serviço de alto nível

No entanto, o atendimento ao cliente nas redes sociais continua sendo um desafio...

O sucesso depende da qualidade.



7 conselhos para garantir um atendimento ao cliente de qualidade nas redes sociais

#1

Responda cada comentário ou menção.
As pessoas querem saber como você responde aos comentários sobre um problema, produto ou serviço.

#2

Responda o mais rápido possível.
Procure resolver os problemas rapidamente ou pelo menos mostre a intenção de fazê-lo.

#3

Decida o tom.
Os agentes devem decidir se o tom das redes sociais é apropriado para transmitir simpatia ou se é necessário algo mais formal.

#4

Ouçá os clientes.
As ferramentas de monitoramento de redes sociais são úteis para classificar as menções da marca nessas mídias.

#5

Transforme o negativo em positivo.
Trate os comentários negativos como uma oportunidade de melhorar a imagem da marca e principalmente o relacionamento com o cliente.

#6

Não mude o canal de comunicação.
Se o cliente demonstrou preocupação fazendo um comentário em uma determinada rede social, não peça para ele se comunicar por outro canal.

#7

Faça o acompanhamento.
Se a situação permitir, tente continuar acompanhando o caso depois de ajudar o cliente.

Os clientes estão falando da sua empresa nas redes sociais?

Invista em **soluções** para integrar as redes aos canais tradicionais de atendimento ao cliente.

Zendesk

- ✓ Software de atendimento ao cliente que se integra facilmente às redes sociais
- ✓ As conversas nas redes sociais são convertidas em [tickets](#) na plataforma integrada Zendesk
- ✓ Solução omnichannel completa que integra todos os canais de atendimento

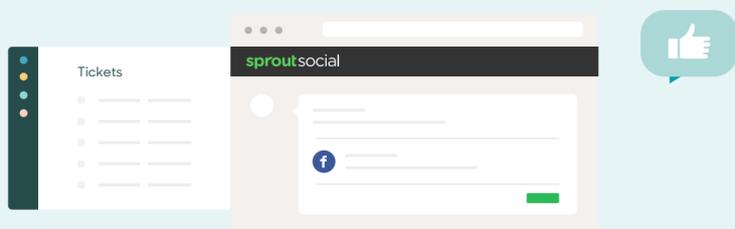


Sprout Social

- ✓ Plataforma de atendimento ao cliente diretamente nas redes sociais
- ✓ Gerenciamento completo das redes sociais com ferramentas de monitoramento, interação, vendas, suporte e marketing
- ✓ Fluxos de trabalho mais inteligentes, gerenciamento de mensagens a partir de um único local, visualização de contatos, ferramentas de CRM e muito mais

Experimente o Zendesk

Experimente o Sprout Social



- ✓ Criação de tickets de suporte com monitoramento de canais sociais
- ✓ Acompanhamento das tarefas atribuídas e da equipe
- ✓ Envio e recebimento de comentários entre o Sprout Social e o Zendesk
- ✓ Solução de tickets mantendo a integração dos sistemas
- ✓ Suporte rápido e eficiente ao público



Com as ferramentas adequadas, o uso das redes sociais para o atendimento ao cliente pode levar as empresas a um patamar mais elevado.

Use o atendimento ao cliente nesses canais para ajudar as pessoas... e tornar-se a empresa que elas querem ver.