



COMO O CHAT EM TEMPO REAL AJUDA AS EMPRESAS E OS CONSUMIDORES



ÍNDICE

| | |
|--|----|
| Por que os clientes adoram o chat em tempo real | 2 |
| Por que o chat em tempo real pode transformar (ou arruinar) sua empresa | 7 |
| Primeiro passo para o chat em tempo real | 12 |
| Não é o software de chat dos seus pais | 13 |

Fazer compras, pagar contas, buscar informações, pedir conselhos e responder perguntas: se você faz quase tudo online hoje em dia, provavelmente já deparou-se com, e talvez usou, o chat em tempo real ao comunicar-se com uma empresa. Se sim, você não é o único. O uso do chat em tempo real aumentou de [30% em 2009 para 52% em 2013](#) e continua a subir. Aliás, [quase um terço dos consumidores espera que o chat em tempo real esteja disponível ao entrar em contato com uma marca](#). Os clientes relataram [alto nível de satisfação](#) com o chat em tempo real (73%) quando comparado com plataformas tradicionais como email (61%) ou telefone (44%).

A maioria das empresas oferece atendimento e suporte por vários canais, inclusive email, telefone, rede social e chat em tempo real. Por quê? Porque os clientes de hoje em dia esperam uma ampla variedade de opções de atendimento, mas principalmente, porque as empresas são estimuladas pelos caprichos dos clientes. Suas compras, sua satisfação, constante envolvimento e fidelidade são o que impulsionam o crescimento de uma empresa e o chat em tempo real pode ajudar com isso.

Se você estiver ocupado gerenciando uma empresa enquanto busca novas maneiras de aumentar a produtividade e eficiência dos seus funcionários, ao mesmo tempo em que segura as despesas, então, o chat em tempo real é o candidato perfeito. Não importa o setor ou a história da sua empresa, agora é a hora de considerar a inclusão do chat em tempo real ao arsenal do atendimento ao cliente.

Vamos analisar o valor do chat em tempo real, do ponto de vista do cliente e, então, do ponto de vista dos negócios. Esses pontos de vista estão intimamente conectados, pois quando os clientes estão verdadeiramente satisfeitos, seus resultados também crescem.

POR QUE OS CLIENTES ADORAM O CHAT

Conveniência, velocidade e possibilidade de realizar várias tarefas ao mesmo tempo são as [principais razões pelas quais os clientes preferem o chat em tempo real](#). Facilitar os negócios com você cria melhores experiências do cliente e [faz as pessoas voltarem sempre](#).

Veja a seguir as cinco principais razões para os clientes usarem o chat em tempo real.

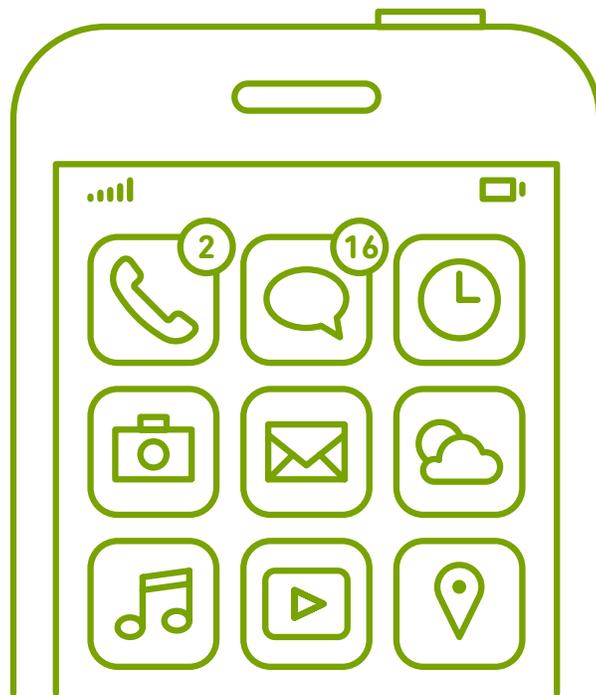
1 É CONVENIENTE

Atualmente, os clientes esperam respostas em tempo real e favorecem as empresas que oferecem a eles o que eles querem, quando querem. Uma pesquisa indicou que [44% dos entrevistados disseram que ter uma pessoa respondendo a suas perguntas em tempo real](#) enquanto eles estavam no meio de uma compra online foi um dos melhores recursos que um site poderia oferecer. No entanto, embora os clientes possam querer respostas em tempo real, muitos preferirão evitar a espera na linha, o que torna o chat uma alternativa atraente.

Outro aspecto conveniente do chat em tempo real é que ele não requer atenção total do cliente. Enquanto conversam, eles ficam livres para ler seus emails, conversar com um colega ou até mesmo levantar e sair sem se preocupar em terem sido mal-educados. Assim como trabalho remoto permite que você trabalhe de pijama e mesmo assim feche negócios, o chat em tempo real permite que você faça suas tarefas do dia a dia e receba ajuda quando precisar.

“Antes, os clientes podiam apenas ligar ou mandar emails para nós, e os clientes internacionais não queriam esperar por um email ou ligar para um número dos EUA. Oferecer a esses clientes uma opção de chat em tempo real que é fácil de usar aumentou a interação deles conosco e também aumentou a satisfação geral dos clientes.”

– Matt Joseph, Administrador de programas na VeraSafe



2 É FAMILIAR

Parte da popularidade do chat pode ser associada ao fato de que o envio de mensagens instantâneas e de texto estão se tornando rapidamente as formas preferenciais de comunicação. Artigos do *The New York Times* e *USA Today* documentaram como as ligações por telefone e correios de voz estão ficando menos populares, enquanto a popularidade dos chats e mensagens de texto está aumentando. Por exemplo, uma pesquisa recente descobriu que [mais da metade dos entrevistados com idades entre 18 e 34 anos preferiam o chat em tempo real a ligações por telefone.](#)

Mas não acreditamos que essa seja uma particularidade da Geração Y, que prefere o chat aos canais de suporte tradicionais; mais de [45% das pessoas com mais de 55 anos usaram o chat em tempo real.](#) Algumas das razões pelas quais elas usam o chat incluem a ausência de tempos de espera e a conveniência geral. Poder conduzir uma interação usando um método familiar (lembra das máquinas de escrever?) torna o chat em tempo real um canal para esses prospectos também.

3 É RÁPIDO

Você provavelmente já ouviu a expressão “Tempo é dinheiro”; ela é especialmente verdadeira quando se trata do atendimento ao cliente. Em um estudo, [60% dos clientes disseram que odeiam esperar mais de um minuto pelo suporte](#). Com o chat em tempo real, os clientes nunca são deixados em espera, assim, eles evitam tempos longos de espera e suas perguntas são respondidas mais rapidamente do que quando são atendidos pelo telefone. A pesquisa mostra que [as interações por chat em tempo real começam em média 23 segundos depois que o cliente inicia o chat](#); os dados dos clientes do Zopim de 2014 mostram que o tempo médio para solução de um problema por chat é de pouco mais de 12 minutos. Outro estudo mostra que os problemas dos clientes podem ser resolvidos [sete vezes mais rapidamente por chat em tempo real do que por email](#).

O aumento do uso da computação móvel também dificulta, se não impossibilita, o suporte por telefone, visto que o telefone e o dispositivo de acesso à Internet são um só. Imagine que você está no site para dispositivos móveis de uma empresa e tem uma pergunta sobre um produto específico. Se você precisar ligar para a empresa para obter ajuda, terá que sair do aplicativo do navegador da Web para fazer a ligação. Com o chat em tempo real, a experiência não é interrompida.

“*Há várias maneiras de entrar em contato com e atender aos clientes, mas o chat faz isso em tempo real e de forma relevante.*”

– Jon Hearty, COO, Datanyze



④ É PESSOAL

Se há algo com o que provavelmente concordamos, é que nós preferimos fazer negócios com pessoas de verdade. Embora a Internet proporcione mais autonomia, pois nos permitir trabalhar, fazer compras e nos entretermos quando e como quisermos, sites de comércio eletrônico de autoatendimento ultrapassados que não integram a interatividade ficam fora da competição. Ativar o chat no site é o equivalente a equipar sua loja física com representantes amigáveis que recebem os visitantes e oferecem ajuda. E os visitantes precisam mesmo de ajuda: [incríveis 83% dos clientes precisarão de algum tipo de suporte ao cliente](#) enquanto fazem compras online.

O chat em tempo real dá um caráter humano ao mundo online, que frequentemente é impessoal. Ao invés de apresentar respostas repetitivas e engessadas, o chat em tempo real conecta os clientes a pessoas reais.

“*Muitos dos nossos clientes entram em contato conosco para discutir questões jurídicas delicadas e, às vezes, complicadas, por isso, eles podem se sentir desconfortáveis com um processo automatizado. No entanto, graças ao [Zopim], nossos clientes em potencial podem falar primeiro com especialistas, fazer perguntas e ser tranquilizados sobre nossos serviços.*”

– Andrew Weaver, CEO, LawyerFair

O chat oferece uma conexão humana: ele estabelece uma relação de confiança com os clientes e confirma que há pessoas reais nos bastidores da sua empresa que se preocupam com eles. O chat em tempo real oferece os benefícios de uma interação interpessoal no mundo online.

5 É PARTICULAR

Graças à computação móvel e à crescente popularidade dos dispositivos portáteis, é cada vez mais difícil separar o trabalho da vida pessoal. Mesmo quando alguém está fisicamente no escritório, ele pode estar navegando virtualmente por centenas de produtos em busca de um presente de aniversário ou uma nova geladeira. Na verdade, muitos clientes em potencial provavelmente estão no trabalho quando visitam seu site. Ou então, talvez estejam no ônibus ou no intervalo do jogo de futebol de seus filhos. Isso significa que a situação pode não permitir que eles façam uma ligação. Com o chat em tempo real, todas as interações podem ser realizadas no site, pois ele permite que os visitantes façam perguntas e forneçam informações pessoais de maneira privada.

“ Poucas pessoas têm tempo para discutir suas exigências por telefone; talvez elas tenham que ir para o trabalho usando transporte público e a orientação de que precisam é delicada, por isso, não querem discutir suas necessidades perto de outras pessoas. Com o Zopim, os clientes podem conversar com nossa equipe de assessores em tempo real e obter o aconselhamento de que precisam com privacidade, mesmo se estiverem em um ambiente público.”

– Steven Baker, Gerente de comunicações, BaKare Beds

A mesma distinção entre a vida pessoal e a profissional acontece quando se trata das redes sociais, que muitas empresas estão usando cada vez mais para oferecer ajuda e responder às questões dos clientes. Por mais que seus clientes amem o Facebook e o LinkedIn, nem sempre eles estão dispostos a expor suas frustrações pessoais em um fórum público, como é o caso dos canais de redes sociais. No entanto, embora os agentes de chat da sua empresa possam ter acesso às interações anteriores de um cliente com você (ou possam até mesmo salvar, imprimir e compartilhar registros de chat internamente), é garantido que as conversas de chat do cliente serão mantidas fora dos canais públicos.

POR QUE O CHAT EM TEMPO REAL PODE TRANSFORMAR (OU ARRUINAR) SUA EMPRESA

Incluir o chat em tempo real aos recursos de atendimento ao cliente permite otimizar e personalizar as experiências do cliente desde o momento que eles chegam ao seu site. Usar o chat para ajudar os clientes a avançarem pelo processo de compra também pode impulsionar sua receita e ajudar a identificar maneiras de simplificar o processo para seus agentes e clientes em potencial.

Os cinco principais benefícios para as empresas que implementam o chat em tempo real com sucesso são:

① É PROATIVO

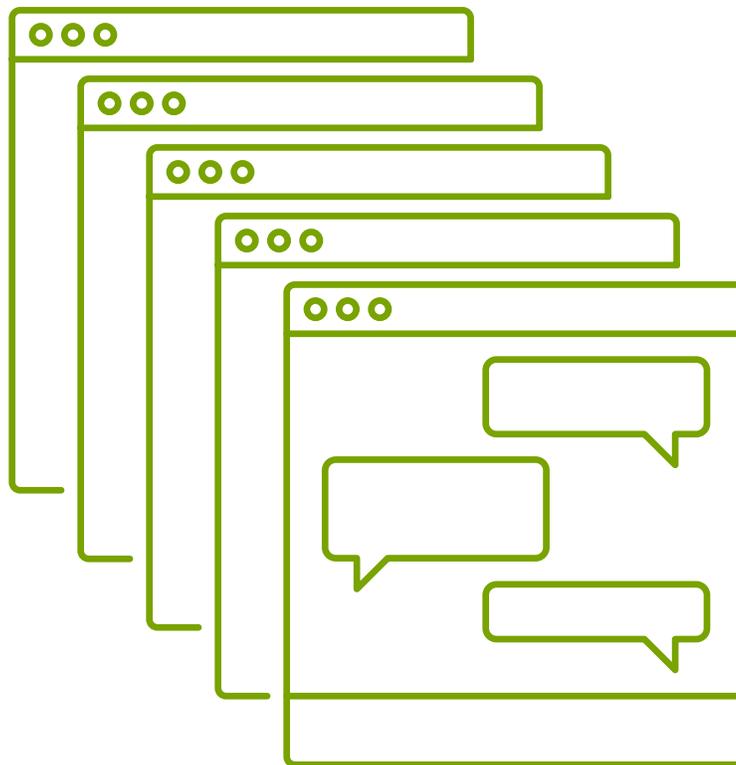
Os canais de ajuda como telefone e email são passivos por natureza; eles não estão disponíveis até que um cliente os ative. Eles são o equivalente digital de um vendedor que não fala nada até que você fale com ele e faça uma pergunta. [Há uma razão importante por que a Nordstrom é reconhecida por seu atendimento ao cliente excepcional](#), inclusive o fato de que ela treina seus funcionários para atender e oferecer ajuda àqueles que entram na loja.

Suporte proativo significa que você não está esperando que os clientes em potencial façam perguntas antes de interagir com eles. O chat em tempo real, combinado com gatilhos personalizados e monitoramento do visitante em tempo real permite interagir com os visitantes no momento exato em que eles estão pensando em fazer negócios com você.

“ Os gatilhos podem ser configurados para exibirem e iniciarem o chat em tempo real com um visitante. Podem haver diferentes gatilhos para um novo visitante e para um visitante antigo, e eles podem iniciar uma conversa.”

– Darren Bennett, Gerente de marketing, 3 Minute Angels

O suporte proativo é especialmente útil para orientar as pessoas pelo processo de compra, uma etapa por vez. A pesquisa também mostra que há [três vezes mais probabilidade de um cliente fazer uma compra](#) quando há interação com ele por chat. Oferecer auxílio através do chat em tempo real para responder dúvidas sobre os produtos ou o processo de compra evitará que as pessoas abandonem seus carrinhos de compras devido a confusão e, portanto, aumentará as conversões.



② É EFICIENTE

Toda empresa busca melhorar a produtividade dos funcionários, pois isso afeta inevitavelmente os resultados. No entanto, você sabia que o chat em tempo real permite que sua equipe de suporte realize várias tarefas ao mesmo tempo para que ela possa ser mais produtiva? Os agentes de chat podem gerenciar várias conversas simultâneas, permitindo que eles solucionem vários problemas simultaneamente, ao invés de serem obrigados a lidar com uma ligação por vez. Na verdade, [os agentes de chat podem interagir em até seis chats simultâneos](#), dependendo da complexidade dos problemas envolvidos.

“Agora, podemos processar as solicitações e resolver reclamações do cliente dez vezes mais rapidamente; uma melhoria significativa em relação ao telefone e aos sistemas baseados em email.”

– Dmitry Odintsov, Diretor de vendas e desenvolvimento de negócios, TrueConf

O chat em tempo real é a maneira mais rápida de oferecer atendimento ao cliente, além de ser mais barato que outros canais. Na verdade, [o chat em tempo real custa, normalmente, metade do valor de um call center.](#)

3 É EFICIENTE

Os analistas do setor observaram o impacto que o chat em tempo real pode ter sobre os negócios. 31% dos compradores online dos EUA e do Reino Unido dizem que [é mais provável que eles façam uma aquisição após um chat em tempo real.](#) Isso provavelmente se deve ao fato de que o chat em tempo real ajuda a solucionar problemas no momento do check-out.

Vejamos um exemplo: imagine uma cliente que está fazendo compras em um site após ver uma propaganda de frete grátis. A cliente seleciona um produto e inicia o processo de check-out, e então, descobre que o “frete grátis” anunciado aparece como uma cobrança extra de US\$ 3,95. Sem o chat em tempo real, a cliente não pode tirar suas dúvidas sobre a oferta em tempo real, e ela precisa decidir se conclui a compra ou envia um email e possivelmente aguarda por vários dias até receber uma resposta não automatizada. Assim, a frustração da cliente por não conseguir obter rapidamente a oferta oferecida pode resultar na sua desistência no momento da compra (conhecida como “abandono de carrinho”). Se o chat em tempo real estivesse disponível, ela poderia ter tentado solucionar o problema e concluído sua compra com o frete grátis prometido.

Com o chat, os agentes também podem conversar entre si. Isso significa que a fila do chat sempre fica sob controle e os problemas são solucionados de maneira mais eficiente, graças ao compartilhamento de conhecimento interno.

Assim como os clientes, a sua empresa também se beneficia da privacidade do chat em tempo real. Um agente pode oferecer auxílio rapidamente a um cliente descontente antes que o problema piore e o cliente recorra a canais públicos, como as redes sociais.

④ É CRITERIOSO

[O software de chat em tempo real oferece dados vitais](#) ao ajudar as empresas a compreenderem melhor os prospectos e os clientes. Executivos de empresas de comércio eletrônico perdem o sono imaginando os motivos pelos quais os compradores desistem de suas compras na página de check-out; com o chat, você compreenderá quais problemas estão impedindo as pessoas de finalizarem suas compras e quais medidas você pode tomar para evitar esses problemas em futuras transações.

O chat também permite que os agentes façam perguntas aos visitantes, para ajudar a identificar a melhor abordagem de vendas. Para que o marketing seja eficiente, é necessário conhecer os clientes. As empresas podem fazer bom proveito das respostas dos clientes desenvolvendo táticas voltadas para populações específicas ou até mesmo ajustar o conteúdo do site pensando nas necessidades e reclamações do cliente.

Todos gostam de receber atenção e os compradores online não são diferentes. O chat em tempo real pode ajudar a personalizar os serviços com gatilhos ou alertas que indicam quando um cliente VIP ou recorrente chega ao seu site para que o atendimento possa responder de acordo. Além disso, não esqueça que o chat é mais um canal para obter feedback do cliente. O chat em tempo real oferece uma maneira fácil e barata de os visitantes avaliarem suas experiências e apresentarem sugestões para melhorar o atendimento ao cliente.

5 É NOTÁVEL

O chat em tempo real é um novo canal para lançar incentivos e ofertas especiais. Por exemplo, as opções de gatilho permitem que você ofereça cupons ou outros incentivos para os usuários que se encaixarem em um perfil predefinido. Você também pode encorajar os visitantes a participarem de um chat com ofertas especiais para todos que participarem. Esses clientes provavelmente passarão mais tempo no seu site, o que pode resultar em compras maiores. [Um estudo mostrou que o chat em tempo real aumentou o valor médio dos pedidos em 19%](#). Além disso, ampliar seu grupo de usuários de chat ajudará a refinar sua compreensão dos clientes-alvo, para que você possa ajustar suas campanhas de marketing.

PRIMEIRO PASSO PARA O CHAT EM TEMPO REAL

Como mencionado antes, usar o chat em tempo real permite responder a perguntas rapidamente, sem ter que responder a emails ou gerenciar uma fila de ligações. Com o chat, os clientes encontram o que precisam facilmente, solucionam problemas ou dúvidas relacionadas às suas compras e ficam mais tempo no seu site, o que pode resultar em mais itens no carrinho.

Vamos recapitular alguns dos benefícios do chat em tempo real.

Os clientes adoram: por todos os motivos discutidos previamente, o chat em tempo real supera outros canais em termos de nível de satisfação do cliente. [73% dos clientes estão satisfeitos com suas experiências de chat em tempo real](#) (em comparação a 61% no email, 48% em redes sociais e 44% no telefone).

As empresas prosperam graças a isto: como mostramos, o chat em tempo real oferece benefícios nos resultados, como mais vendas. [77% dos compradores online](#) querem entrar em contato com pessoas reais antes de comprar e mais de [50% dizem que a falta de interação impediu que eles fizessem a compra](#).

NÃO É O SOFTWARE DE CHAT DOS SEUS PAIS

A tecnologia de chat atual é expressivamente diferente das plataformas anteriores. Agora, a instalação do chat é um processo simples e descomplicado. Tudo o que você precisa é de uma assinatura de uma plataforma de chat em tempo real, como o Zopim, e a instalação de códigos leves no site; isso leva apenas alguns minutos. Além disso, vídeos de treinamento e diretrizes de práticas recomendadas estão disponíveis para que os agentes de chat possam desenvolver rapidamente suas habilidades para oferecer atendimento ao cliente excelente por chat em tempo real.

Então... [está pronto para conversar?](#)