

POR QUE TER UM
ATENDIMENTO MULTICANAL?



POR QUE LER ESTE
POCKET BOOK?

UM *PEQUENO* LIVRO
SOBRE UM **GRANDE**
ASSUNTO!

- Este livro reúne em uma única fonte dicas para inovar na experiência com clientes, de um jeito simples e prático;
- Explica porque seus clientes estão cada vez mais exigentes e como sua empresa deve reagir a isso;
- Mostra como sua empresa pode oferecer a melhor experiência de relacionamento com seus clientes e consumidores;
- Descreve uma maneira inovadora de rentabilizar seu negócio, através de uma estratégia de relacionamento Multicanal!
- Apresenta o estado da arte em Estratégias com Clientes e Consumidores!

MAIS MOTIVOS
PARA VOCÊ
CONTINUAR LENDO
ESTE
POCKET BOOK!

Por que ter um atendimento multicanal?

- Em tempos de #hashtags e conteúdos rápidos de 140 caracteres, como continuar entendendo seus clientes?
- Uma avalanche de informações, diferentes experiências de consumo e decisão de compra por recomendações, como se antecipar?
- Como garantir a credibilidade das informações em uma era onde todos são “especialistas”?
- Opções de autosserviço que trazem eficiência no atendimento e redução de custo operacional!

Mundo multicanal e da colaboração!

Por que ter um atendimento multicanal?



A era da colaboração e do engajamento exige novos processos de comunicação para atender e fidelizar o consumidor. No auge de sua maturidade, as redes sociais atingiram o patamar de peças-chave para lançamento de produtos, vendas, manutenção de marca e gerenciamento de crises.

Por meio dos canais digitais os consumidores são impactados de forma mais personalizada, onde novos negócios surgem o tempo todo.

Por que ter um atendimento multicanal?

Sua empresa já
está surfando
nessa onda?





Criando uma empresa digital!

Por que ter um atendimento multicanal?



Hoje, cerca de 63% da população consumidora interage por plataformas mobile (SMS, APP's) ou via redes sociais (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn, Pinterest e outras). Assim, o primeiro passo para sua empresa se tornar multicanal é estar presente onde seus clientes e consumidores estão. Por isso, crie os canais oficiais e desenvolva ações de relacionamento através destas redes. Dessa forma, a marca passa ser encontrada através de ambientes digitais e a troca de informações se torna mais objetiva e direta.

Se antes tínhamos apenas o canal de voz (SAC) para estabelecer um

Por que ter um atendimento multicanal?

relacionamento com o cliente, agora vivenciamos um processo inovador, complementado por um canal de interação baseado em recomendação.

O canal de voz (SAC) cede espaço para a interação via mídias digitais, onde a empresa passa a interagir e participar de grupos ou comunidades já existentes que falam sobre a sua marca, de forma a estimular a participação de clientes e prospects, trocando experiências com quem já utiliza o produto ou serviço da empresa. Esta participação mais proativa é uma forma das empresas passarem a atuar engajando formadores de opinião no design e nas características do produto.

“Trata-se de uma mudança que deve se intensificar nos próximos anos e vai representar uma nova forma de vender, engajar pessoas e gerar inovação em produtos e serviços”

Atualmente, são milhões de pessoas inseridas em redes sociais gerando conteúdo e compartilhando opiniões com milhares de outras pessoas. Mesmo aqueles que não são participantes ativos da mídia social podem ter sua decisão de compra influenciada por ela, através dos mecanismos de busca.

Assim, as empresas que querem estar à frente, mantendo o seu negócio competitivo, terão que se adaptar à nova realidade, na qual satisfazer o consumidor vai além de atendê-lo bem.

“Oferecer ao cliente uma experiência de atendimento que o faça se sentir único, promove fidelização e alta rentabilidade”

Por que ter um atendimento multicanal?



Sempre que alguém puder optar, escolherá uma experiência incrível. Muitas vezes é um desafio saber como entregar aos clientes uma experiência incrível, de forma inovadora. Contudo, o que o seu negócio precisa dominar e entender é:

- Qual a expectativa do seu cliente?
- O que a sua concorrência oferece?
- Por que o cliente está comprando?
- Como o seu produto se encaixa na vida do cliente?
- Quais são as alternativas a seu produto ou serviço?
- Quais os diferenciais da sua empresa?

Por que ter um atendimento multicanal?

- Por que as pessoas (e empresas) deveriam fazer negócios com você?
- O que posso fazer para tornar a vida do meu cliente mais prática?
- Como atender a esses diferenciais com eficiência, mantendo uma boa relação do valor do atendimento x valor de contribuição do cliente?
- Como superar a expectativa do seu cliente, gerando encantamento?



É um trabalho muito minucioso, mas
que traz resultados surpreendentes
ao negócio!

Por que ter um atendimento multicanal?

Saiba mais, acesse!



20 dicas para uma experiência incrível com o cliente!

Por que ter um atendimento multicanal?



#1. Escute seu cliente:
quem entende as
necessidades,
atende melhor.

#2. Traga para dentro da empresa a experiência de quem sabe como fazer, para ajudá-lo nos processos, na implementação dos canais digitais e na forma de comunicar, engajar e realizar negócios.

#3. A verdadeira inovação
está em entender
para atender!

Por que ter um atendimento multicanal?

#4. Utilize soluções baseadas em serviços (SaaS) para reduzir custos operacionais e avaliar modelos de interação. Lembre-se: muitas vezes menos é mais!

#5. Mantenha-se acessível para o seu cliente em todos os pontos de contato com a marca!

Por que ter um atendimento multicanal?

#6. Reveja suas crenças: acredite que existe uma onda digital e quanto mais rápido se render a ela, mais sucesso nos negócios terá.

#7. Procure engajar seu time de colaboradores em uma causa – e essa causa deve vir deles e não da empresa, para que ele seja um agente de mudanças.

#8. Faça benchmarking e troque experiências com seus consumidores e com o mercado, eles sabem o que está faltando no seu produto ou serviço.

#9. Faça o simples! Pois as relações se tornaram muito mais imediatistas e pontuais e estão sendo traduzidas em 140 caracteres. Agilidade e simplicidade são tudo.

#10. Olhe para sua empresa e escute seu público interno que eles trarão a solução que você acha difícil de conseguir. A solução que você busca pode estar mais próxima do que imagina!

#11. Se não sabe vender seu produto, acredite que um terceiro pode te ajudar muito, pois o negócio dele é vender...e o seu pode ser inovar!

#12. Se você não sabe ou apenas “acha” que sabe, traga alguém efetivamente que faça! O tempo que se gasta com erros, é um dinheiro que você deixou de ganhar.

#13. Experiências impressionantes são sempre positivas. Impressionante por definição significa inspirado por aquilo que é grande ou sublime. Criar experiências positivas estimula seu público a revivê-las.

#14. Meça se a experiência do cliente com a sua empresa está sendo boa ou ruim. Utilize o histórico de interações do CRM multicanal para isso. Será um longo caminho, mas é perfeitamente possível transformar clientes complexos em fãs da sua empresa.

#15. Faça a diferença! O cliente não pode ir embora e esquecer de você, de sua empresa. Se ninguém está falando sobre a experiência positiva, certamente ela não foi tão incrível quanto você acredita que ela tenha sido.

#16. Cumpra sua promessa de marca!
Prometer mais ou menos não é o que vai encantar o cliente, contudo, cumprir com o acordado tornará sua marca memorável!

#17. Facilite a vida das pessoas. O cliente quer praticidade e resposta rápida, entenda o que ele precisa e ajude-o no canal de interação de sua preferência.

#18. Use humor e entretenimento em suas ações: tudo fica mais fácil quando as pessoas que estão ao seu redor estão se divertindo e se sentem felizes ao se relacionarem com a marca. A retenção muitas vezes depende de pequenos detalhes.

#19. Inove! Os clientes estão ávidos pelo consumo de novidades e conteúdos. Desconstrua processos antigos e os recrie na ótica do mundo digital, acrescente inovação e você terá reinventado produtos e serviços em uma nova perspectiva!

#20. Traga a **Plusoft** para ajudá-lo! Veja, desenvolvemos softwares e modelos de relacionamento com clientes. Falamos sobre tudo isso sem mencionar nossas soluções. Essa é a tendência e estamos compartilhando conteúdo, que representa a experiência de como fazer! As soluções **Plusoft** são um meio de como atingir esses objetivos!

“Crie uma
experiência única
para o cliente!”

Por que ter um atendimento multicanal?



Aproveite todo o
potencial da
Multicanalidade
e veja como
podemos ajudá-lo!

Por que ter um atendimento multicanal?





Mídia Social SAC 2.0

Por que ter um atendimento multicanal?

Plataforma de relacionamento na mídia social, que permite o monitoramento e a análise de redes sociais. O objetivo é facilitar a relação com o consumidor – que está a cada dia mais presente no ambiente virtual. A solução monitora 25 canais, tagueia e classifica posts, emite alerta de crise e mantém histórico de relacionamento, integrado ao CRM.



Assistente Virtual Inteligente

Por que ter um atendimento multicanal?

É uma solução projetada para interagir com o cliente em linguagem natural – por meio de uma avatar. Ou seja, uma plataforma de chat inteligente, gerenciado por um motor semântico que interage com o consumidor de forma automática, sem precisar de um agente de relacionamento promovendo o autosserviço. Algumas das principais vantagens são que o assistente virtual fica disponível para o cliente 24 horas por dia, todos os dias da semana – o que reduz o custo operacional, agiliza o atendimento e qualifica os canais de interação humana.



Social Business

(Comunidade de clientes)

Por que ter um atendimento multicanal?

Plataforma colaborativa para diferentes públicos, através da qual os consumidores interagem com a comunidade de clientes.

O que permite compartilhamento de informações / dúvidas e promove a gestão do conhecimento, através de uma busca interativa, tendo as manifestações pela comunidade interna e externa em um único ambiente virtual.



App's

(Serviço em tempo real)

Por que ter um atendimento multicanal?

Aplicativo mobile para interação com consumidores e potenciais clientes, a partir de qualquer plataforma social ou dispositivo móvel, através de APP's para Facebook e mobile, integrados ao CRM.



Totem de autoatendimento

Por que ter um atendimento multicanal?

Solução que reúne as facilidades operacionais do autosserviço e permite que o cliente solicite resgate de pontos, segunda via de boletos, consulta do status de pedido ou manifestação. Além disso, permite a interação por videochamada ou atendimento via assistente virtual.



Videoatendimento

Por que ter um atendimento multicanal?

Solução que permite a interação do consumidor com a área de relacionamento através da videochamada. Além de ser uma nova opção de contato, a solução também promove o conceito de relacionamento multicanal.

#Inspire-se

Por que ter um atendimento multicanal?

Reinventar

A forma de se relacionar mudou.

Nada mais será como antes.

E isso não é ruim, é bom...

A relação exige adaptação e
confiança mútua.

Percebemos que o amor é o que há de
mais poderoso.

Passamos a dar mais atenção aos
nossos contatos.

Descobrimos que a distância entre nós
está aumentando.

E ao mesmo tempo nunca esteve
tão próxima.

É um paradoxo da vida moderna.

Conquistamos o nosso espaço.

Passamos a conversar a mesma língua.

Ganhamos voz e aprendemos a escutar.

Começamos a questionar.

Compartilharmos conhecimento.

E respeitarmos as preferências
do próximo.

Descobrimos que não basta existir.

Precisamos nos integrar e contagiar.

Entramos numa relação fascinante e
sem limites.

Mas que precisa de cumplicidade
e dedicação.

É como se fosse uma relação à distância.
E engana-se quem pensa que ela é fria.
Pelo contrário, nunca esteve tão
calorosa e humana.

Para tocar o coração do outro.
É preciso aumentar a sensibilidade.
Estar mais atento às necessidades.
Dar atenção e cuidado.

É necessário se reinventar.
Ensinar e aprender.
Ouvir e compartilhar.
É uma relação de troca.
E só pode ser mantida com amor,
respeito e confiança.



Entre em
contato



Por que ter um atendimento multicanal?

Esperamos que você tenha gostado da experiência de ler nosso pequeno livro e que tenha agregado ideias para inovar em sua empresa.

Para saber mais sobre Gestão de Relacionamento com Clientes, entre em contato:

E-mail:

gestaoderelacionamento@plusoft.com.br

Telefone:

+55 11 5091-2777

E visite nosso site:

www.plusoft.com.br

- Descubra mais sobre as nossas soluções e serviços:
 - CRM.
 - Gestão de Campanhas Multicanais.
 - Portal de Autosserviços (PAS).
 - Monitoramento e Análise de Mídia Social.
 - Automação da Força de Vendas.
 - Gestão de Cobrança, baseada no histórico de relacionamento.
- Faça download de white paper, artigos, cases e outros conteúdos do setor!
- Explore nossos mais de 25 anos de trajetória e conte com a gente!



plusoft@plusoft.com.br

www.plusoft.com.br

(55 11) 5091-2777

Rua Nebraska, 443 – 5º andar

CEP 04560-011 | São Paulo – SP | Brasil

