

*A experiência do consumidor
importa mais do que nunca.
Você precisa se preparar
para a **era do CX!***



>> *A experiência do consumidor importa mais do que nunca. Você precisa se preparar para a era do CX!*

Já passou o tempo em que para cativar o consumidor bastava oferecer bons produtos e serviços a preços competitivos. Cada vez mais, é preciso ir além e cuidar da **experiência** que ele tem com a marca como um todo, desenhando jornadas ideais de interação.

Guarde esse termo: **CX** - sigla em inglês para *customer experience* -, pois ele avança em relevância e empresas que querem prosperar devem levá-lo em consideração.

Mas o que significa este termo? Trata-se da percepção que o seu consumidor tem do tratamento que a sua empresa dispensa a ele. Essas percepções têm reflexos no comportamento dele e constroem memórias e sentimentos que determinarão **o grau de lealdade à marca**.

Um estudo global da consultoria PWC apontou alguns fatos sobre CX que merecem atenção:

-  Aproximadamente **um em cada três consumidores** (32%) abandonaria uma marca que ama depois de uma experiência ruim;
-  Agilidade, conveniência, atendentes prestativos e serviço amigável são os aspectos que mais fazem diferença na experiência, cada um deles ultrapassando os **70% de importância** na opinião dos consumidores;

 73% dos consumidores apontaram a experiência com a marca como um importante fator para a decisão de compra;

 42% dos consumidores não se importariam de pagar mais caro por produtos e serviços de empresas que proporcionam uma experiência mais amigável e acolhedora.

Viu como CX é um elemento cada vez mais estratégico? Investindo em *customer experience*, você estará um passo à frente da sua concorrência, pois entenderá melhor o cliente, poderá elaborar experiências poderosas e diferenciadas para ele e criar, para o seu negócio, uma cultura **centrada no consumidor**.

Com o trabalho da nossa equipe de consultoria de CX, conseguimos compreender cada etapa do relacionamento de uma marca com seu consumidor e desenhar as melhores jornadas de relacionamento, por completo, levando sempre em consideração os itens que mais impactam no atendimento e o perfil de cada usuário!



Como o **CX Consulting** da Atento pode melhorar a *experiência do seu cliente?*

Antenada a essa tendência, a Atento conta com uma área de consultoria de CX (ou *CX Consulting*).

A equipe é especialista em analisar as jornadas de relacionamento entre consumidores e empresas de diversos segmentos e identificar melhorias nestes processos.

Avaliando os principais *pain points* de cada usuário, seus contatos nos canais da marca e os sentimentos que eles empregam em cada etapa da jornada, é possível desenvolver **planos de ação para melhorar a experiência como um todo**.

O *CX Consulting* da Atento está baseado em três pilares:

1. Análise do perfil do consumidor: perfis diferentes de consumidores demandam diferentes tipos de jornadas e elas devem ser **personalizadas**;
2. A jornada em si: analisamos todos os pontos dessa jornada, pensando, inclusive, por quais canais o contato deve passar;
3. O **objetivo** de cada negócio.

Nossos consultores realizam o *Journey Mapping* e o *Journey Planning* de toda jornada de relacionamento a partir de metodologias como o **Design Thinking**, entrevistas Focus Group e *benchmarks*, mapeando o atendimento e conhecendo o consumidor em profundidade.

Nós contamos ainda com tecnologias que nos permitem conhecer o perfil de cada cliente individualmente e que nos ajudam a prever a **NBA (Next Best Action)**, o que facilita o atendimento e direciona a tratativa que será dada para cada pessoa.



>> A experiência do consumidor importa mais do que nunca. Você precisa se preparar para a era do CX!

A área de consultoria de CX da Atento Brasil já desenvolveu projetos para empresas de diversos segmentos como bancário, telecom, varejo e tecnologia. Empresas que contam com essa consultoria veem melhorias nos resultados ao:



Mapear completamente a jornada do consumidor para melhorar e otimizar a experiência com a marca;



Aumentar a retenção, resolução, conversão e visão completa das jornadas dos usuários;



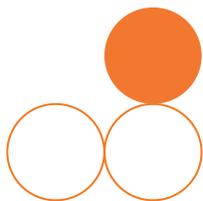
Melhorar os indicadores de satisfação no atendimento e relacionamento com as marcas;



Fazer análise preditiva, com integrações de recursos como Data Science e IA;



Desenvolver soluções de interfaces conversacionais baseadas na persona da marca, linguagem apropriada, navegação dinâmica e progressiva.



A Atento é especialista em CX.
Entre em contato e saiba mais!

+ CX CONSULTING



Queremos ser seus parceiros nesta jornada!

Nosso diferencial está no conhecimento: combinamos a tecnologia de dados e ferramentas digitais à nossa vasta experiência em relacionamento com o consumidor para fornecer insights a cada etapa da jornada. Assim, tornamos as experiências mais valiosas. **Vamos embarcar juntos nesta jornada e criar uma solução ideal para o sucesso do seu negócio?**

ATENTO