



Como duplicar suas vendas

com a solução de Rocket Sales da Atento?

ATENTO

WHITE PAPER



CONTEÚDO

- + Como **duplicar** suas vendas?
- + Como fazemos isso?
- + Atendimento para o **setor de Saúde**, com Rocket Sales
- + Modelos **Analíticos**
- + **Repensar** a estratégia e o modelo de negócio
- + A **inovação e a rapidez** que os pacientes precisam

+ Como duplicar suas vendas com a solução de Rocket Sales da Atento?

As empresas de BPO podem oferecer mais do que experiência do cliente. Hoje, elas combinam canais de vendas tradicionais e digitais com o poder de tecnologias como Data Science para aumentar as vendas.

A Atento criou uma solução que **percorre toda a jornada do cliente e pode dobrar taxas de conversão**. Nosso foco está em marketing digital e no suporte à geração de leads, incluindo enriquecimento da base de dados e funções de prospecção.

+ Como fazemos isso?

Produtos de alto valor agregado

Alcance seus objetivos em vendas de produtos e serviços, com o nosso apoio



Campeões de vendas

Especialistas que entregam as maiores taxas de conversão

Temos uma equipe que supera as metas



Eficiência digital e analytics

Um modelo completamente digital que:


Maximiza a geração de leads

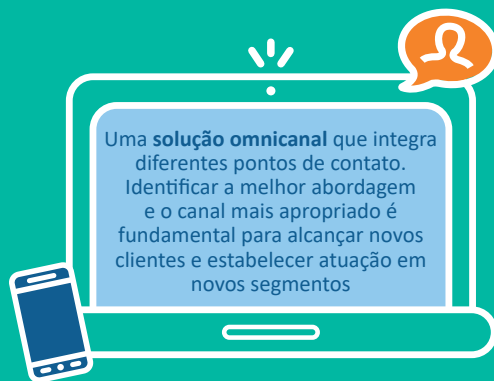

Limpa e enriquece a base de dados


Usa Data Science para direcionar cada cliente ao seu canal preferido


Prevê o melhor horário para contato e a melhor oferta

Solução omnicanal

Uma **solução omnicanal** que integra diferentes pontos de contato. Identificar a melhor abordagem e o canal mais apropriado é fundamental para alcançar novos clientes e estabelecer atuação em novos segmentos



+ Exemplo de atendimento para o **setor de Saúde**, com Rocket Sales



Ana Martin

- 35 anos, casada e com filhas gêmeas
- Professora de francês
- Alta renda familiar
- De mudança para uma grande cidade

Ana e seu marido Daniel estão **preocupados com seu atual plano de saúde**. O casal tem filhas gêmeas e Daniel foi promovido, então, eles terão que se mudar de uma pequena cidade, onde a cobertura do plano é excelente, para uma grande metrópole. A pandemia ainda é uma questão, Ana está preocupada e não achou uma boa opção na nova cidade...

1

Campanha de Marketing Digital

Ana começa a navegar em busca pelo **plano médico ideal** para as necessidades de sua família... Durante a pesquisa, um serviço médico tradicional de primeira linha coleta seus dados. Mais tarde, enquanto navega por suas **redes sociais**, um banner chama muita atenção... "Procurando por um plano de saúde premium para você e sua família? Conheça a **ATO-Saúde**". Imediatamente, Ana clica nele e vê um resumo completo da cobertura do plano, com apólices gerais e foco na área metropolitana. Então, ela acaba preenchendo um formulário de contato.



2

O processo de venda

A busca da Ana gerou um lead que migrou para o **Contact Center de Vendas da ATO-Saúde** e, cerca de 5 minutos após o preenchimento do formulário, Carlos, o melhor vendedor da empresa, entra em contato com ela. Durante a conversa, o sistema de qualidade da ATO-Saúde **capta as variações no tom de voz da Ana** e orienta Carlos a encontrar um plano mais flexível em termos de preço, condições e prazos.



3

Vendendo um serviço e garantindo a satisfação do cliente

Ao longo da conversa, Carlos ativa a **chamada em vídeo** e Ana se sente melhor atendida. Apesar de não ser barato, ela acaba comprando o plano de 1 ano sabendo que é o mais adequado às suas necessidades. 15 dias depois, as gêmeas comemoraram aniversário e Carlos lhes envia de presente um **jogo virtual educativo** da ATO-Saúde, com ações preventivas contra a COVID-19. As meninas gostam do vídeo e se sentem parte do processo, o que confirma, ainda mais, a decisão de Ana.



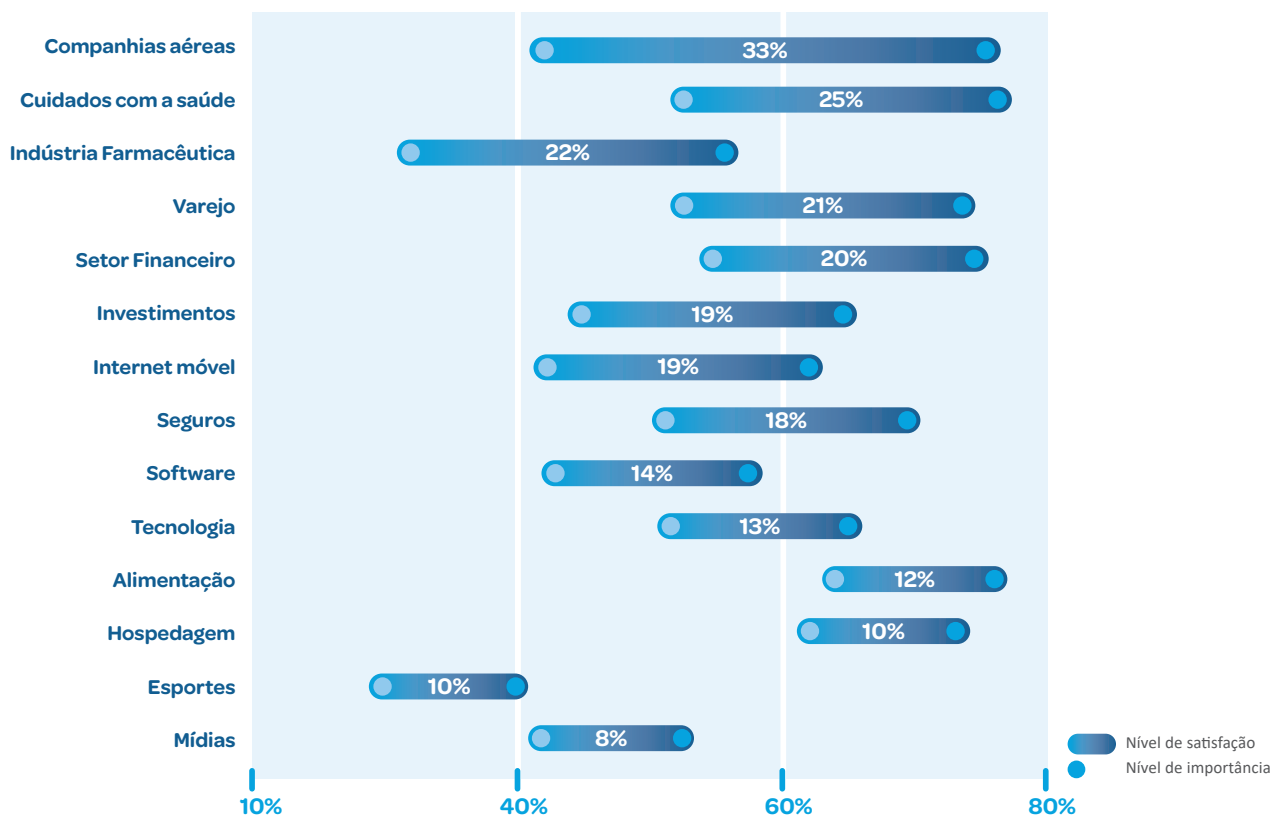
+ Modelos Analíticos

De grandes corporações à startups, podem ser desenvolvidas **soluções baseadas em modelos analíticos** que aprimoram a oferta e identificam o momento ideal para entrar em contato com os clientes, pelos canais escolhidos por eles.

+ Uso e benefícios da coleta de dados

O desafio é: **como usar dados e tecnologias para compreender os clientes, atuais e futuros, cuidando da sua experiência e pensando nos resultados de negócios?**

Para um cliente, os aspectos mais importantes podem ser **preço e qualidade**. No entanto, gerar experiências positivas com as empresas influencia diretamente nas decisões de compra em quase todos os setores, principalmente nos de saúde, financeiro, alimentação e hospedagem.



+ Repensar a estratégia e o modelo de negócio para se adaptar às prioridades e expectativas renovadas dos clientes

Na Atento, sabemos que os clientes esperam que as empresas se comuniquem por meio de um número cada vez maior de canais.

Também temos experiência em **oferecer modelos flexíveis e baseados em resultados**, que nos permitem uma escala rápida, conforme necessário, sem perder a qualidade e a robustez dos processos relaciona dos à experiência do cliente.

Estamos comprometidos em **fornecer experiências poderosas para impulsionar suas vendas**. Combinamos a geração de leads com modelos preditivos, tecnologias e o melhor do toque humano.

Entendemos os diversos comportamentos dos clientes, graças ao aprendizado de máquina, antecipamos ações e o melhor momento para contatá-los.

+ “**66,4%** das empresas não possuem uma estratégia unificada de gerenciamento de contatos entre canais”

Fonte: NTT, Relatório Global de Benchmarking de Experiência do Cliente, 2020

Na Atento, desenvolvemos a Rocket Sales, uma solução de vendas digitais, com potencial para dobrar taxas de conversão. Uma ampla gama de canais otimizados para oferecer experiências personalizadas, trazendo os melhores resultados de negócio.

Nosso foco é o marketing digital estendido e o suporte à geração de leads, incluindo recursos de enriquecimento da base de dados.



+ Atento é uma aliada confiável, que oferece a inovação e a rapidez que os clientes precisam



Para **saber mais** sobre como podemos duplicar suas taxas de conversão, entre em contato em contacto@atento.com





ATENTO

www.atento.com

