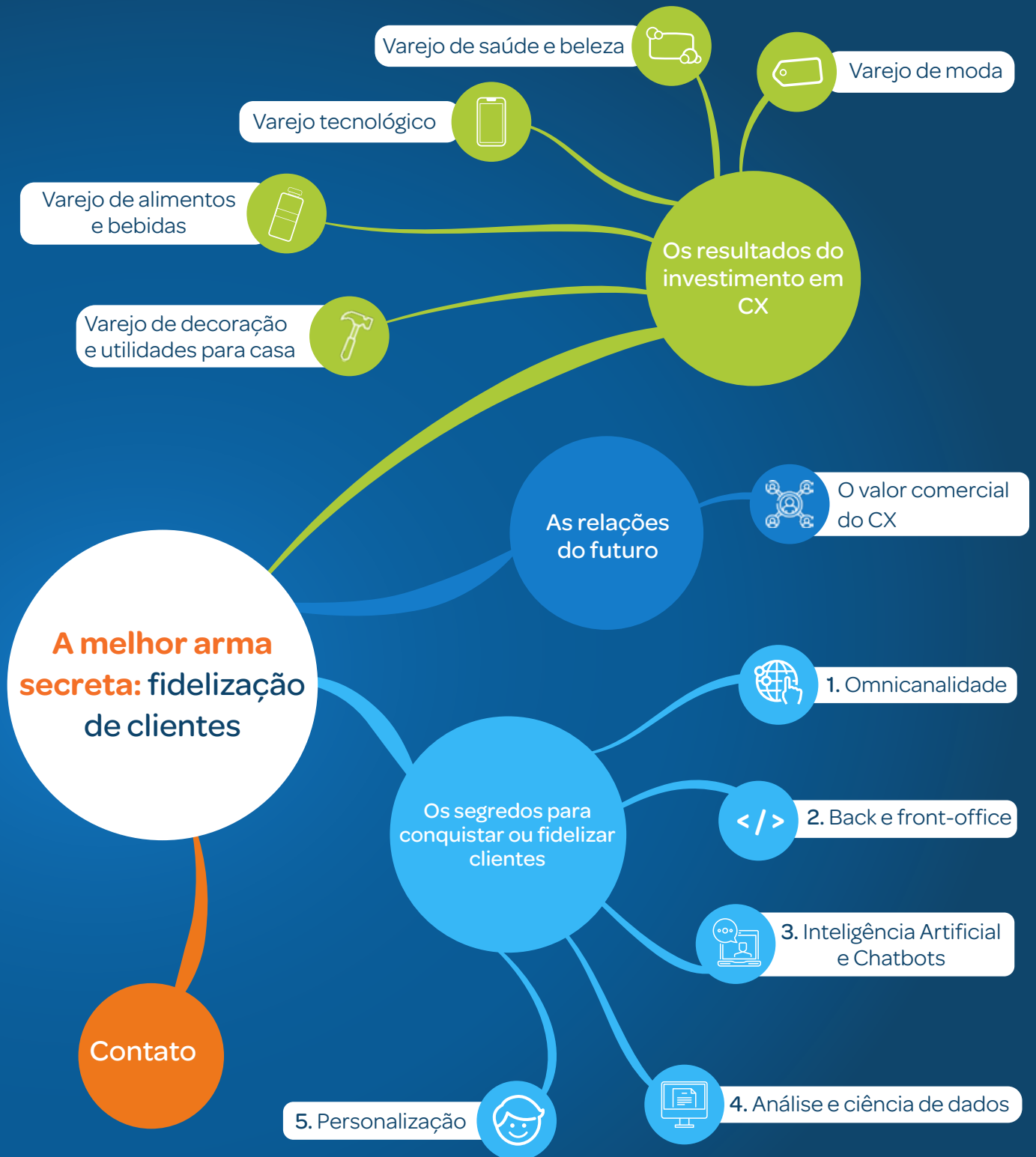


ATENTO



Descobrimos segredos comerciais do varejo: Casos de Sucesso.

Conteúdo





ATENTO

A melhor arma secreta: a fidelização de clientes

Criar experiências ágeis, transparentes e fluidas, onde em cada ponto de contato os clientes recebem um atendimento personalizado, leva à sua satisfação, com as quais surgem relacionamentos significativos, compromisso com as marcas e resultados de negócios são promovidos. É por isso que a melhor arma secreta das empresas é conquistar a fidelidade do cliente. Considere!



Para **72%** dos consumidores da América Latina, sua **fidelidade** a uma marca é influenciada pela qualidade da experiência do cliente.

Fonte: O CIO Padrão.

3 em cada 4 consumidores são **fiéis** a uma marca ou menos. Destes, **60%** a recomendariam para seus amigos e familiares.

Fonte: Marca IP.

Listamos 5 casos de sucesso de nossos clientes na indústria de consumo!



ATENTO

Os resultados de investir em CX para uma marca líder em vestuário

A maior rede de moda, lingerie feminina, vestuário masculino e infantil do Brasil, fiel ao seu propósito de manter uma relação próxima e amigável com seus clientes, **evoluiu seu CX** para aumentar seu comprometimento e conseguiu, com a ajuda da **Atento**:



Aumentar sua **taxa de conversão** de 5 para 8%

Melhorar seu **atendimento digital omnicanal**

Incrementar sua **inteligência de negócios** com data science

Abrir **novos canais digitais** para impulsionar suas vendas

Conquiste seus clientes com a **Atento**



ATENTO

Os resultados de investir em CX para uma marca líder em saúde e bem-estar

Uma empresa líder global em bens de consumo, com mais de 400 marcas em mais de 190 países, buscou melhorar sua participação e a experiência de seus seguidores nas redes sociais. Com o apoio da Atento na otimização do seu CX, obteve:

Categorizar e acompanhar as interações com seus seguidores **de forma rápida e eficaz**

Apresentar estudos analíticos e **insights de negócios**

Aumentar o **engajamento e o reconhecimento da marca**

Manter **avaliações positivas** em suas redes sociais, em média entre **89 e 91%**

Ultrapassar a **meta de 85% de aprovação** e atingir uma taxa média de 89%

Obter **18% de eficiência nas menções** a serem atendidas, de modo automatizado



Conquiste seus clientes com a **Atento**



ATENTO

Os resultados de investir em CX para uma marca líder em tecnologia

Uma empresa sul-coreana de tecnologia e eletrônica, posicionada como uma das melhores do mercado global, se propôs a fidelizar seus clientes com experiências memoráveis, através da implementação de um CX 360°. Após analisar suas áreas de oportunidade e promover melhorias operacionais com a Atento, conseguiu:



100% Verificação de chamadas



95.02% Serviço de Atividades Web



72.4% Gestão de Riscos de Segurança Cibernética



83.8% Menos cancelamentos

Conquiste seus clientes com a Atento



ATENTO

Os resultados de investir em CX para uma marca líder em alimentos e bebidas

A marca de água engarrafada #1 do México, ao longo dos anos, tem se destacado por ter um relacionamento próximo com seus clientes. Agora, em busca de fortalecer essa conexão e oferecer um atendimento de primeira linha, decidiu integrar soluções omnicanais em seus canais de voz e chat. Seus resultados após um ano com a Atento são:



Seu Índice de **Satisfação** subiu de

29%



74%

O percentual de padronização foi elevado de

88%



96%

O nível de serviço foi melhorado de

78.5 NPS



97.8 NPS



Conquiste seus clientes com a Atento



ATENTO

Os resultados de investir em CX para uma marca líder em varejo de decoração e utilidades para casa

Colocar um sorriso no rosto de seus clientes é o objetivo de uma varejista americana de produtos para o lar com presença na América do Norte e do Sul. Para isso, focou na melhoria da Experiência do Cliente com assessores preparados e atendimento omnicanal. Trabalhando em equipe com a Atento, conseguiu:



93% Índice de Satisfação do Cliente



92% Tempo Online



3% Abandono



Acordo de Nível de Serviço de **78%**

Conquiste seus clientes com a Atento





ATENTO

Os segredos para conquistar ou fidelizar clientes

Como em todo negócio, confiança, transparência e atenção são extremamente importantes para estabelecer vínculos significativos e duradouros. Com os clientes não é exceção, por isso, conquistar sua fidelidade é um dos grandes desafios para as marcas, principalmente no setor de consumo, onde a concorrência costuma ser grande.

Mas por que as marcas investem para alcançar e manter a preferência do consumidor? Porque um **cliente que valoriza a qualidade e a experiência que lhe confere uma marca em que confia estará disposto a pagar mais por** seus produtos ou serviços, portanto, conquistar sua fidelidade é um dos objetivos.



Apresentamos 5 segredos para fidelizar clientes!



ATENTO

Os segredos para conquistar ou fidelizar clientes

• **Segredo 1:** Omnicanalidade

Os clientes querem ser ouvidos, vincular seus canais físicos aos digitais por meio de serviços omnicanais e atender aos seus gostos e preferências. Agilize seu atendimento e resolva suas dúvidas de forma mais rápida e eficiente para que elas retornem até você.



Globalmente, **66% dos clientes gastarão mais** com empresas que lhes permitam iniciar uma conversa em um canal e continuar em outro sem ter que repetir todas as suas informações.

Fonte: [El Economista](#).

Os varejistas que incluem serviços omnicanais **aumentarão seu faturamento em 165%**.

Fonte: [Euromonitor International e Google](#).

Obtenha o segredo para o sucesso do seu negócio!



ATENTO

Os segredos para conquistar ou fidelizar clientes

• **Segredo 2:** Back e front-office

Criar um atendimento agradável e satisfatório implica que seus serviços de back e front-office sejam digitalizados e automatizados para aumentar a velocidade e precisão dos processos, assim seus clientes viverão experiências mais amigáveis com gestão e transações de documentos seguras, serviços de cobrança e suporte técnico inovador, além do acompanhamento de seus pedidos de forma transparente.

55% das pessoas **deixam de comprar** de uma empresa por questões de **privacidade**.

Fonte: Mercado Imobiliário e Estilo de Vida.

As empresas que fazem um investimento moderado ou significativo em recursos de front, middle e back-office têm **2,1 vezes** mais chances de oferecer uma experiência ao cliente **que exceda às expectativas**, executar com sucesso um ou mais objetivos centrados no cliente e **atingir o ROI** em uma ou mais métricas.

Obtenha o segredo para o sucesso do seu negócio!



ATENTO

Os segredos para conquistar ou fidelizar clientes

• **Segredo 3:** Inteligência artificial e chatbots

Os chatbots baseados em IA automatizam a comunicação perfeita e analisam as informações do cliente para fornecer respostas rápidas e precisas, simplificando processos e fornecendo suporte ao cliente 24 horas por dia, 7 dias por semana. Incluí-los em suas estratégias de CX aumentará o lado humano de sua marca, enquanto dar um serviço personalizado e amigável a cada usuário fará com que eles vivam uma interação agradável.

80% dos consumidores latino-americanos consideram importante, ao entrar em contato com marcas, que as **interações** pareçam mais **naturais**.

Fonte: [El Economista](#).

79% das empresas dizem que incluir um **chatbot** favoreceu suas **vendas e a fidelização de clientes**.

Fonte: [ReveChatt](#).

Obtenha o segredo para o sucesso do seu negócio!



Os segredos para conquistar ou fidelizar clientes

• **Segredo 4:** Análise e data science

Dada a grande diversidade de preferências e necessidades dos consumidores atuais, as ferramentas de análise e ciência de dados facilitam a análise do mercado, o reconhecimento de tendências e a previsão do comportamento do cliente para, com base em tudo isso, projetar experiências mais satisfatórias.

65% das marcas de varejo regionais **investirão** em ferramentas de Business Intelligence e Data Analytics até 2023.

Fonte: [Gartner](#).

80% dos executivos de varejo e bens de consumo aumentaram o **uso de dados em tempo real** no último ano.

Fonte: [Accenture](#).



Obtenha o segredo para o sucesso do seu negócio!



ATENTO

Os segredos para conquistar ou fidelizar clientes

• **Segredo 5: Personalização**

Fazer com que os consumidores do varejo se sintam especiais é a melhor maneira de fidelizá-los. Hoje, mais do que nunca, proporcionar uma experiência personalizada é fundamental. Saber o nome de seus clientes, compartilhar ofertas de acordo com seu estilo de vida ou acompanhar seu histórico faz toda a diferença.



Globalmente, **86%** dos líderes dizem que a personalização **aumenta a retenção de clientes.**

Fonte: [El Economista](#).

As estratégias de personalização aumentam o Índice de Satisfação em 20%, a taxa de conversão de vendas em 10 a 15% e, de **20 a 30%**, o comprometimento dos colaboradores. Eles podem até mesmo reduzir os custos de marketing e vendas em **10 a 20%**.

Fonte: [McKinsey](#).

Obtenha o segredo para o sucesso do seu negócio!



ATENTO

As relações do futuro

Sem dúvida, a tecnologia deixou sua marca na forma como marcas e consumidores se relacionam; Da comunicação omnichannel às experiências hiperpersonalizadas, qual é o próximo passo?

Experiências imersivas, multissensoriais e interativas.

Com as ferramentas de realidade virtual, as pessoas podem visualizar, experimentar e interagir com diferentes produtos e serviços antes de realizar uma compra, o que está transformando o setor varejista em todo o mundo.

América

33% da população usará realidade aumentada pelo menos uma vez por mês até 2023.

Europa

58% dos consumidores estão interessados em ter uma experiência de compra com tecnologias imersivas.

Asia-Pacífico

68% dos consumidores exigem experiências tecnológicas mais imersivas.

Fonte: Evergine.



As relações do futuro

• O valor comercial do CX imersivo



Maior precisão e menor tempo de compra

77% dos consumidores valorizam o uso de ambientes imersivos porque eles permitem apreciar melhor os detalhes e diferenças entre os produtos antes de realizar uma compra, o que reduz o **tempo** de compra em até 45% e **mitiga os riscos de devolução**.

Mais comprometimento

As **interações** que podem ser alcançadas com a realidade virtual são **interessantes, satisfatórias e mais memoráveis** para os compradores. Por isso, **61%** dos usuários preferem comprar em lojas que oferecem **realidade virtual**, em detrimento daquelas que não oferecem.



Maiores receitas

Graças à hiperpersonalização, atenção aos detalhes e inovação que as experiências imersivas de varejo proporcionam, **40%** dos compradores estão dispostos a pagar mais por um produto se puderem experimentá-lo por meio da realidade virtual.

Fonte: Gartner.

Surpreenda seus clientes com experiências imersivas!



ATENTO

Deixe-nos ajudá-lo a conquistar seus clientes, ganhar sua lealdade e recomendá-lo com sua família e conhecidos.

Entre em contato conosco para o sucesso do negócio:

Entre em contato

 contacto@atento.com

 <https://www.linkedin.com/company/atento-brasil>

 <https://atento.com/pb/>

CÓDIGO QR
VISITA AO SITE

