

ATENTO

A evolução digital dos negócios:

Leading
Next Generation CX

4 histórias de sucesso com Inside Sales



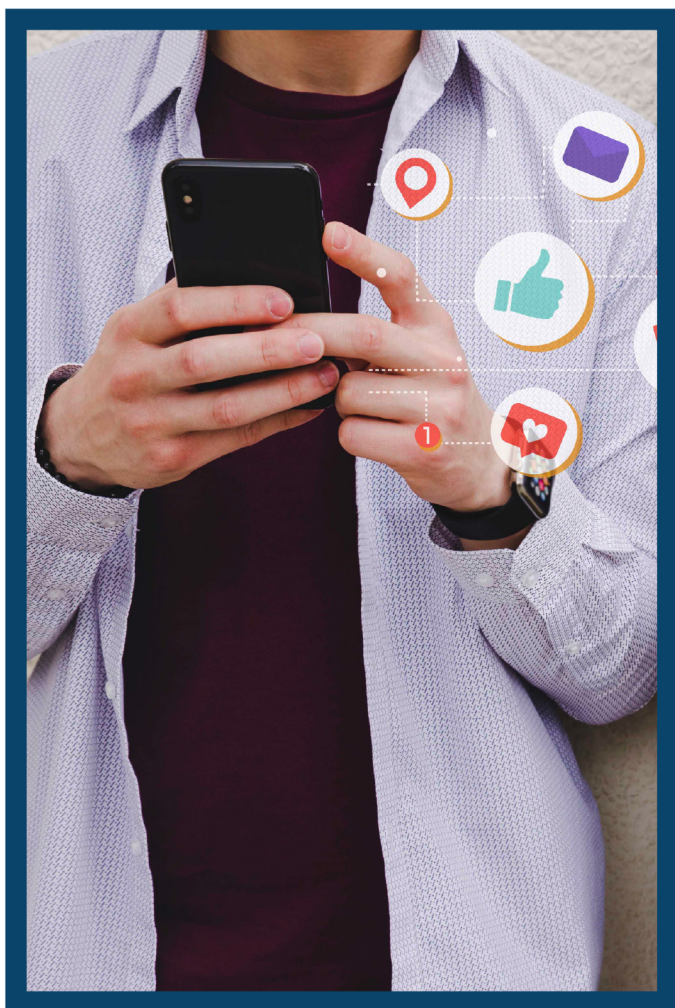
Conteúdo

1.- A transformação dos mercados B2B	1
2. Inside Sales, a melhor estratégia	2
3. Histórias de Sucesso	3
4. Chaves para uma estratégia de Inside Sales bem sucedida	5
- Hiperpersonalização	
- Inteligência Artificial	
- Omnicanalidade	
- Experiência do Cliente	
Contato	9



1. A transformação dos mercados B2B

Os contínuos avanços tecnológicos e a transformação digital nas indústrias, bem como as novas condições globais após o fim da pandemia, evoluíram as formas convencionais de fechar negócios, e as transações B2B não foram exceção.



• **O contato é digital:** Espera-se que até 2025, **80%** das interações entre fornecedores e clientes ocorram através de canais digitais mediados por novas tecnologias.

• **Os negócios já não são feitos face a face:** **2 em cada 3** compradores B2B preferem interações remotas ou serviços digitais de autoatendimento.

• **Os compradores B2B estão dispostos a gastar mais online:** 35% não tem problemas em realizar transações digitais por mais de 500 mil dólares, enquanto 15% se sentem confortáveis com transações acima de **1 milhão de dólares.**

Fonte: Gartner e McKinsey.



Diante desse panorama, surge a urgência de fortalecer os canais digitais e criar um novo modelo de vendas focado em entender as necessidades e os comportamentos de compra dos clientes para oferecer a eles uma proposta de valor adequada.

2. Inside Sales, a melhor estratégia

O modelo de **Inside Sales** permite a geração de leads à distância. Sua orientação digital está atrelada às tendências dos mercados e os novos mecanismos para fazer negócios, o que cria processos de vendas eficazes e impulsiona os resultados das organizações.

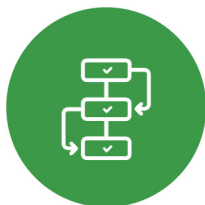
Um estudo recente da Gartner sugere que os modelos de vendas B2B mais bem sucedidos são baseados em tecnologias que permitem:



Melhorar o **engajamento** com os clientes.



Promover **ações baseadas em dados**.



Simplificar os fluxos de trabalho dos agentes.



A seguir, apresentamos **4 histórias de sucesso** de empresas dos setores Bancário, Seguros, Varejo e Viagens, Transporte e Logística que implementaram uma estratégia de **Inside Sales** e já estão usufruindo dos benefícios.

3. Histórias de Sucesso

Banco:

A instituição bancária número 1 do México queria impulsionar seu serviço de **vendas de cartão de crédito**. Com a ajuda da Atento, o banco estabeleceu uma estratégia de Inside Sales focada no perfil de cada usuário, mediante a qual contactou seus clientes no momento e canal corretos, conseguindo colocar o produto de crédito adequado e, com isso, elevar:



+\$58 000 em vendas



+8% em Taxa de Conversão



+12.5% em efetividade



Seguros:

Por sua vez, uma empresa de seguros de automóveis altamente reconhecida na América Latina também apostou no modelo Inside Sales com o objetivo de aumentar seu número de leads mensais e alcançar 12% de conversão sobre o total de clientes potenciais gerados. Após um ano com a Atento, a seguradora:



Aumentou sua taxa de conversão de 19% para **38%**



Cresceu **43%** os leads gerados por mês



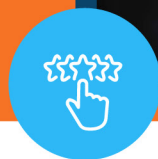
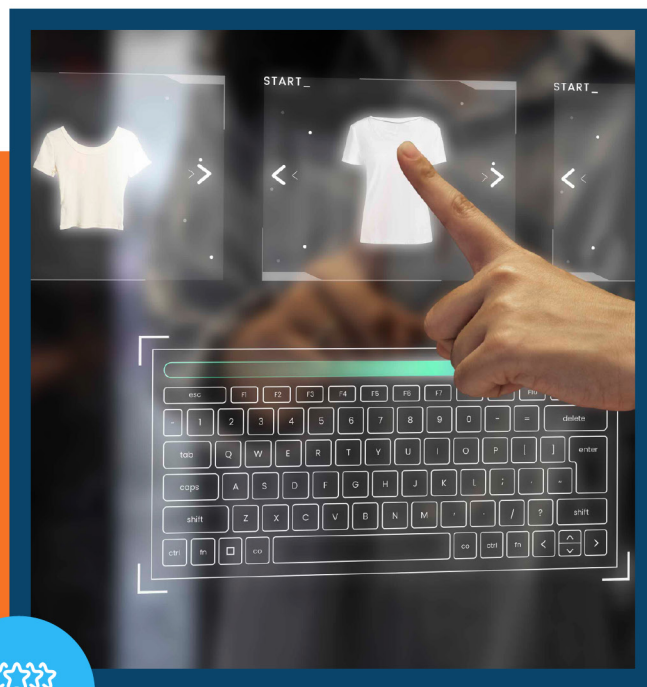
Aumentou sua venda de apólices de 3,6 para **6,4** milhões

Varejo:

Uma grande rede de moda, lingerie feminina, vestuário masculino e infantil no Brasil, aprimorou seu atendimento digital omnicanal e aumentou sua inteligência de negócio com data science para transformar seu esquema de vendas e obter maiores receitas. Com a Atento como sua aliada:



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



Viagens, Transporte e Logística:

Uma das redes hoteleiras com maior presença no México precisou impulsionar seus canais digitais para alcançar um percentual maior de fechamento de vendas efetivas, para isso, confiaram nas ferramentas omnicanalidade e chatbot incluídas no serviço de Inside Sales da Atento. Como resultado suas vendas tiveram um alcance de:

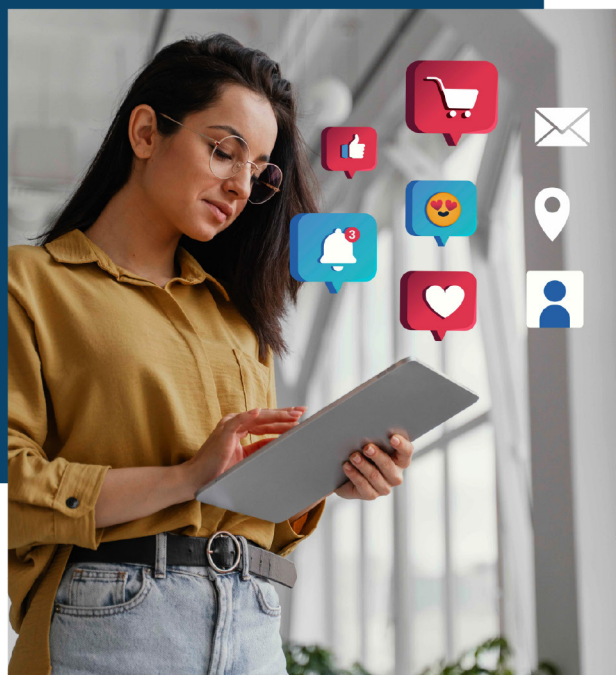
- ① 92% no primeiro mês
- ② 89% no segundo mês
- ③ 119% no terceiro mês

O que caracteriza o modelo de Inside Sales da Atento e como ele permitiu a estas empresas alcançar seus objetivos de negócio?

Continue lendo



4. Chaves para uma estratégia de Inside Sales bem sucedida



1. Hiperpersonalização

Conhecer os interesses, comportamentos, desafios de negócios e papéis dos clientes na tomada de decisões é vital para personalizar o atendimento. Com a ajuda da análise de dados é possível realizar uma oferta de acordo com as particularidades de cada perfil.

Até 2026, **65% das organizações basearão suas estratégias de vendas B2B em análise de dados.**

Fonte: Gartner.

Por que fazer isso com a Atento?



Analytics

Usamos a **Data Science** para prever o comportamento do cliente, maximizar as relações comerciais e reduzir os riscos.



LUI

Usamos o **Language User Interface** para determinar o estilo apropriado de comunicação de acordo com cada perfil.



Análise de Fala

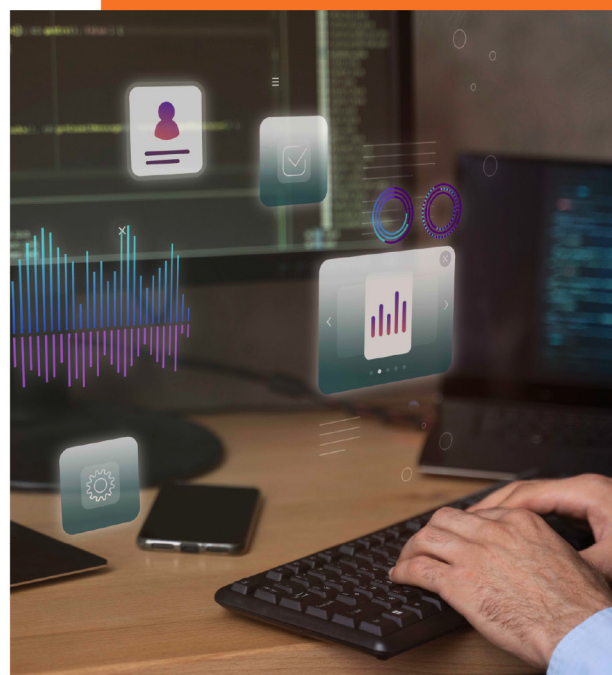
Analizamos sentimentos e padrões de comportamento para **melhorar a comunicação e antecipar soluções.**

2. Inteligência Artificial

Os clientes B2B esperam atenção imediata e efetiva. Nesse sentido, os agentes digitais impulsionados com inteligência artificial e aprendizagem automática são uma ferramenta útil, pois agilizam a comunicação e facilitam a resolução de problemas sem perder o toque humano.

Até 2025, **75% das organizações** B2B incorporarão soluções de vendas orientadas por IA.

Fonte: Gartner.



Por que escolher a Atento?



Tomada de decisão

Com base em dashboards e modelos de propensão baseados em dados históricos, a nossa IA toma **decisões proativas** para gerar melhores resultados.



Agente Digital Virtual

Nosso copiloto oferece suporte em tempo real aos agentes humanos. Fornece informações cruciais, responde a consultas e direciona os clientes para os canais corretos em tempo real.



IA conversacional

Utilizamos o Processamento de Linguagem Natural para entender o contexto de cada comunicação com o cliente e proporcionar uma experiência fluída e eficaz.



3. Omnicanalidade

Os esforços coordenados de cada ponto de contato no ciclo de vendas visam gerar conexões ininterruptas, híbridas e genuínas que ofereçam respostas precisas e acompanhamento especializado.

94% dos tomadores de decisão em empresas B2B acreditam que **os processos de vendas devem ser omnicanais**, já que a maioria **utiliza 10 ou mais canais digitais** para interagir com seus fornecedores.

Fonte: McKinsey.

Por que incorporá-la com a Atento?



Plataforma omnicanal

Integramos as interações em uma gama completa de canais híbridos disponíveis 24 horas por dia, **7 dias por semana**.



Envolvimento do cliente

Criamos **experiências unificadas**, rápidas e eficazes, entrelaçando soluções tecnológicas e o toque humano para otimizar resultados.



Automação

Usamos chatbots, agentes virtuais de voz e RPA para **agilizar e personalizar** a jornada do cliente.

4. Experiência do Cliente

Garantir a satisfação dos clientes através de uma experiência de marca personalizada, imediata e eficaz, aumenta as chances de manter a relação comercial a longo prazo.

72% dos compradores B2B **procurarão outro fornecedor se não receberem suporte em tempo real**, serviço 24 horas por dia, 7 dias por semana e uma **experiência excepcional**.

Fonte: McKinsey.



Por que contratar a Atento?



Gestão de Portfólio

Gerenciamos e mantemos a sua carteira de clientes no longo prazo e **aumentamos as vendas em até 40%**.



Agentes especializados em CX

Nossos agentes especializados têm uma visão completa e oferecem **serviços e atendimento hiperpersonalizados**.

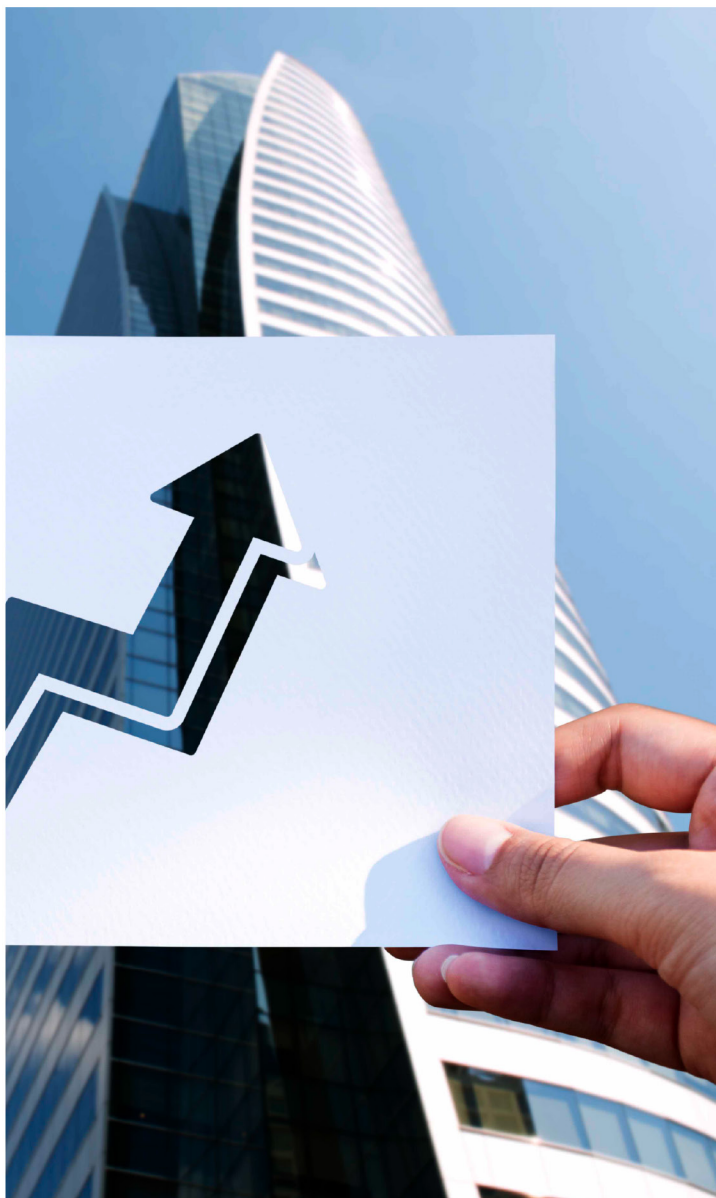


Conversão de leads

Geramos novas oportunidades e aumentamos os clientes alcançados em até **75%** dos casos.

ATENTO

Na Atento, sabemos que uma metodologia de vendas inovadora e centrada nos clientes e requer atender suas principais preocupações. É por isso que nossa oferta de serviços é baseada em conhecê-los para oferecer as **soluções corretas no momento certo**. Deixe-nos ajudá-lo a transformar seu modo de vendas para fidelizar seus clientes e impulsionar seu negócio.



Contato



WEBSITE

ENTRE EM CONTATO
CONOSCO:

 atento-brasil

 Leading
Next Generation CX 