

# ATENTO

## A arte de atender ao cliente: um resumo de cases de sucesso



Leading  
Next Generation CX

# Índice

1. O valor do cuidado memorável **1**
2. A evolução digital do atendimento ao cliente **2**
3. O resultado de uma grande experiência **3**
  - Cases de sucesso no **setor bancário**
  - Case de sucesso do **setor varejista**
  - Case de sucesso do **setor farmacêutico**
  - Case de sucesso do **setor de viagens, transporte e logística**
4. Cuide dos seus clientes com a Atento **8**
5. Contato **10**

# 1. O valor do atendimento memorável



Em um ambiente cada vez mais competitivo, **oferecer um bom atendimento ao cliente é um pilar fundamental para o sucesso dos negócios**, pois uma experiência positiva promove a satisfação e a fidelização, o que por sua vez, se traduz em maior taxa de retenção e receita para as marcas.

**70%** da experiência de compra é baseada em como os clientes sentem que estão sendo tratados.

Fonte: **McKinsey**.

No entanto, as expectativas dos consumidores continuam a crescer, **com mais de 60% das pessoas indicando que seus padrões de atendimento ao cliente são mais exigentes** do que um ano<sup>1</sup> atrás.

Diante desse quadro, as marcas devem evoluir suas estratégias e se tornarem especialistas na arte de atender os clientes. Mas qual é a solução mais eficaz? A transformação digital e a implementação de **novas tecnologias de CX**.



## 2. A evolução digital do atendimento ao cliente



Embora o fator humano continue sendo fundamental, ferramentas alimentadas por **inteligência artificial, como RPA**, análise de dados e chatbots estão trazendo um grande **valor competitivo para as operações**, pois permitem:

**90%** dos consumidores disseram que se sentem confortáveis com o uso de agentes virtuais e chatbots para acelerar o processamento e o tempo de resposta de suas consultas.

Fonte: **RBC Capital and eMarketer.**

**50%** dos consumidores querem que suas informações pessoais sejam usadas para criar uma experiência perfeita.

Fonte: **TuDashboard.**

Por sua vez, os clientes mostram abertura para a interação com tecnologias como chatbots e o uso de seus dados para receber um serviço personalizado.



### 3. O resultado de uma grande experiência



#### Banco tradicional

Um dos bancos norte-americanos com maior reconhecimento mundial teve como objetivo promover a colocação de Terminais de Ponto de Vendas em estabelecimentos comerciais. Para isso, realizou uma campanha de vendas por meio do Contact Center, que agilizou o processo de oferta e rastreamento de leads com o Leviatán, uma plataforma digital que projetamos na Atento para condensar as informações de usuários e prospects.

Ao mesmo tempo, com a orientação de nossos especialistas em CX, o banco otimizou o serviço oferecido aos seus clientes existentes, pois **os usuários satisfeitos têm 4 vezes mais chances de recomendar um produto ou serviço a seus colegas**².

Como resultado de seus esforços, o banco conseguiu levantar:



**141%** registros.

**31%** seu Índice de Contratação.

**22%** a eficácia de cada chamada.

# Cases de sucesso no setor bancário

## Banco digital

Uma instituição financeira mexicana bem posicionada no mercado digital procurou pela Atento para aumentar a colocação de seus cartões de crédito e tornar seu serviço de cobrança mais eficiente. Para isso, decidiu-se promover a presença omnicanal da marca e implementar as melhores práticas de atendimento ao cliente, com as quais conseguiu:

**87%** de qualidade em seu serviço de cobrança.

**46.7%** a mais de recuperação da carteira.

**75.8%** em seu Índice de Satisfação.

**97.7%** de First Call Resolution via chat.

**95.12%** de First Call Resolution via chamada

**67.11%** de First Call Resolution via e-mail.



Oferecer o melhor atendimento é a principal estratégia de uma empresa de varejo americana com presença na América do Norte e do Sul. Para elevar a qualidade de seu serviço a outro patamar, implementou as soluções de omnicanal e Customer Experience da Atento, e obteve, como resultado:



**93%** no seu Índice de Satisfação.  
**78%** de acordo de nível de serviço.  
**92%** do tempo online.  
**3%** sobre a sua taxa de abandono.

# Cases de sucesso no setor varejista

Quando uma das maiores redes de farmácias de origem mexicana solicitou os serviços da Atento, seu objetivo era aumentar as vendas mensais e elevar a colocação de seus produtos.

Após implementar, a plataforma Leviatán e a solução Speech Analytics para agilizar o atendimento e reconhecer as necessidades e expectativas dos clientes, a empresa atingiu a meta de 70,92%, na distribuição de medicamentos, além de:



**94%** de aderência.

**47%** de conversão.

**79%** em seu nível de serviço.

**6.43%** na sua taxa de abandono.

**258** segundos como tempo médio de operação.

# Cases de sucesso no setor farmacêutico



# Case de sucesso do setor de viagens, transporte e logística

Uma renomada rede hoteleira com presença no México precisava alcançar um percentual maior de fechamento efetivo de vendas. A Atento ajudou a impulsionar seu atendimento ao cliente, por meio de canais digitais com ferramentas omnicanal e chatbot. Como resultado, suas vendas tiveram um alcance de:



**92%** no primeiro mês  
**89%** no segundo mês  
**119%** no terceiro mês

# 4. Cuide dos seus clientes com a Atento



O segredo para criar uma Customer Experience diferenciada é dominar a arte de oferecer um atendimento assertivo, imediato, hiperpersonalizado e omnicanal. Por isso, na Atento integramos tecnologias de ciência de dados, automação, análise de emoções e omnicanal focadas em atender as expectativas de seus clientes.

Nossos serviços de Atendimento ao Cliente se concentram em:

### Retenção

Acompanhamos o cliente em cada etapa da jornada atendendo às suas preocupações e, em caso de crise, propomos soluções alternativas para reverter tentativas de cancelamento.

Um aumento de **10%** na retenção de clientes levando a um aumento de **30%** no valor geral da empresa.

Fonte: **HBR**.



Uso de Data Science para definir a melhor oferta.



Foco em CX e otimização de processos para resolver e corrigir problemas que levam ao cancelamento.



Foco no aumento do Net Promoter Score combinado com a análise de previsão de custo de retenção frente a receita.

### Atendimento Digital

Fazemos uma gestão integral da jornada do cliente através da combinação de canais digitais e da automação de processos. Focamos na satisfação do cliente, resolução de problemas e atenção com um toque humano.

**58%** das pessoas acreditam que a chave para o sucesso das empresas é atender as necessidades dos consumidores com agilidade e estabelecer uma conexão pessoal no processo.

Fonte: **American Express.**

**Trace seu CX com a Atento**



Gestão integrada de canais de voz, digitais, operação e melhoria contínua de processos.



Atenção com linguagem personalizada, utilizando Language User Interface (LUI).



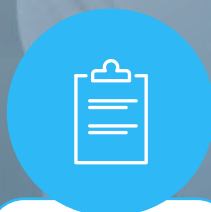
Desenho de estratégias focadas na jornada do cliente, juntamente com uma criteriosa seleção de conteúdo com foco na resolutividade.



Aumento do Net Promoter Score atendendo as expectativas dos clientes.



Melhor controle orçamentário, oferecendo descontos, brindes e promoções de forma proativa.



Redução do risco de abandono e queixas gerais.

### Fidelização

Com base em análises preditivas, ajudamos a fornecer atenção hiperpersonalizada para manter os clientes satisfeitos e promover um relacionamento duradouro com a marca.

Clientes fiéis têm **5x mais probabilidade** de comprar de volta um produto e **7x mais probabilidade** de experimentar uma nova oferta de produtos.

Fonte: **Customer Experience Matters.**

**Encante seus clientes com a Atento**

### Engajamento nas redes sociais

Somos especializados em prestar atendimento de qualidade através das redes sociais, priorizando a resposta imediata, a fluidez da experiência e a prevenção de crises.

**71%** dos consumidores que receberam boa atenção através das redes sociais são mais propensos a recomendar a marca para outros usuários.

Fonte: **Zetenta.**

**Crie momentos inesquecíveis com a Atento**



Equipe especializada em atendimento ao cliente e canais digitais para incrementar a gestão e o engajamento.



Uso de plataformas que automatizam a compreensão e a classificação de textos e possibilitam a automatização de fluxos, alertas e respostas.



Medições e análises focadas na satisfação do cliente, na eficiência e em melhorias operacionais.

# ATENTO

**Domine a arte de  
atender bem seus  
clientes com a  
Atento.**

## Referências

1. CX Tendências 2023.
2. Customer Experience Matters.

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

 [www.linkedin.com/  
company/atento](http://www.linkedin.com/company/atento)

 **Leading**  
Next Generation CX 