

ATENTO



# O futuro da Indústria de Turismo: Melhorando a experiência dos usuários para atender às altas expectativas

A indústria de Turismo em 2024 está passando por uma **rápida evolução, impulsionada pelos avanços tecnológicos e pelo aumento das expectativas dos clientes**. Para se manterem competitivas, as empresas devem priorizar a entrega de experiências excepcionais ao cliente (CX) em cada ponto de contato. Este documento explora como os líderes da indústria estão redefinindo suas estratégias de CX para atender a essas demandas, respaldados por pesquisas da McKinsey, Deloitte, Phocuswright, Skift, Forbes e da U.S. Travel Association. A Atento, como parceira de confiança em terceirização da transformação empresarial (BTO), oferece **soluções especializadas de CX** que permitem às empresas da Indústria de Turismo superar as expectativas dos clientes, otimizando a eficiência operacional.

Descubra mais no [site da Atento.](#)

# Índice

- Introdução
- Tendências e Desafios da Indústria
- Por Que Terceirizar o CX na Indústria de Turismo?
- Estratégias de CX da Atento para o Sucesso
- Atento: Seu Parceiro de Confiança em CX
- Conclusão
- Referências



ATENTO

# Introdução

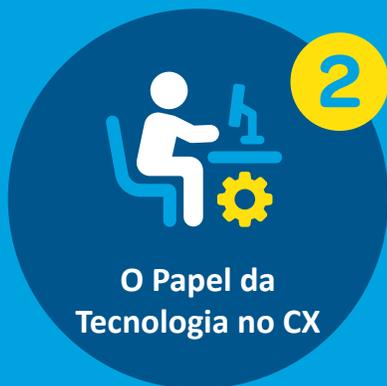
Na dinâmica Indústria de Turismo atual, a experiência do cliente (CX) tornou-se o principal fator de **diferenciação entre sucesso e fracasso**. Os viajantes exigem interações personalizadas, fluidas e em tempo real, o que torna o CX um fator crucial para impulsionar a lealdade do cliente, a satisfação e o crescimento da receita. De acordo com a McKinsey & Company, as empresas centradas no cliente são 60% mais rentáveis que aquelas que não o são, destacando o valor de oferecer experiências excepcionais. <sup>(1)</sup>

A Atento, com sua **vasta experiência e soluções inovadoras**, está em uma posição ideal para ajudar as empresas do setor de turismo a superar os desafios da entrega de um CX de excelência. Utilizando tecnologias avançadas, inteligência artificial (IA) e suporte omnichannel, a Atento capacita as empresas a **aprimorar suas estratégias de CX e a se antecipar à concorrência**.

## Tendências e Desafios da Indústria



O viajante moderno busca muito mais do que conveniência; ele espera interações altamente personalizadas ao longo de toda a jornada. Segundo a Forbes, 73% dos viajantes preferem marcas que utilizam seus dados pessoais para criar **experiências mais relevantes e personalizadas**. <sup>(5)</sup> Com clientes cada vez mais informados e exigentes, é essencial que as empresas invistam em estratégias de CX que superem essas expectativas.



A adoção de tecnologias como IA, machine learning e análises preditivas está transformando a maneira como as empresas de Turismo interagem com seus clientes. O Relatório de Perspectivas da Indústria de Turismo 2024 da Deloitte destaca que, embora a automação seja crucial, **equilibrar a tecnologia com a interação humana é fundamental para manter a satisfação do cliente**. <sup>(2)</sup> As empresas precisam encontrar maneiras de usar a tecnologia para melhorar, e não substituir, o contato humano.



3

### Personalização e Lealdade do Cliente

No ambiente competitivo atual, os programas de fidelidade não se tratam apenas de pontos ou recompensas; trata-se de criar experiências personalizadas que ressoem com cada cliente. Phocuswright informa que **89% dos viajantes** têm maior probabilidade de permanecerem leais a uma marca que oferece **recompensas personalizadas e um serviço excepcional**.<sup>(3)</sup>

A personalização é fundamental para que as empresas de Turismo retenham seus clientes mais valiosos.



4

### CX como Motor de Receitas

De acordo com a U.S. Travel Association, o gasto com viagens nos EUA deve alcançar **1,2 trilhões de dólares até 2025**, o que torna o CX um fator essencial para impulsionar as receitas.<sup>(6)</sup> Os viajantes estão dispostos a pagar mais por um serviço superior; na verdade, **60% dos millennials** afirmaram que gastariam mais em marcas que oferecessem **suporte ao cliente 24 horas por dia**.<sup>(6)</sup>

Ao se concentrarem em proporcionar uma experiência excepcional ao cliente, as empresas podem aproveitar essa crescente demanda do mercado.



5

### Equilíbrio entre Automação e Interação Humana

Embora a tecnologia seja essencial, a pesquisa da Skift revela que **65% dos viajantes** preferem interagir com um agente de atendimento humano quando enfrentam problemas complexos.<sup>(4)</sup> As empresas de Turismo precisam equilibrar a automação com o serviço personalizado humano para atender às expectativas dos clientes, enquanto otimizam a eficiência operacional. **A Atento se destaca ao integrar a tecnologia com um enfoque humano**, garantindo que os viajantes recebam o suporte necessário em todos os momentos.



# Por Que Terceirizar o CX na Indústria de Turismo?

Terceirizar o CX para um parceiro confiável como a Atento oferece vantagens estratégicas essenciais para as empresas de Turismo:



## Eficiência de Custos e Escalabilidade

A indústria de Turismo costuma enfrentar picos sazonais e flutuações na demanda. Terceirizar o CX permite que as empresas escalem suas operações de maneira eficiente, sem comprometer a qualidade do serviço. As soluções flexíveis da Atento são projetadas para se adaptar a essas mudanças, ajudando as empresas a otimizar os custos enquanto mantêm um atendimento ao cliente de excelência.



## Acesso a Expertise e Inovação

A Atento possui vasta experiência na indústria de Turismo, além de soluções tecnológicas avançadas que permitem às empresas se manterem competitivas. De acordo com a McKinsey, empresas que integram análise de dados e IA em suas estratégias de CX veem um aumento de 15-20% na satisfação dos clientes.<sup>(1)</sup> As soluções da Atento são baseadas em análises preditivas que proporcionam experiências personalizadas e suporte em tempo real, garantindo que as necessidades dos clientes sejam antecipadas e atendidas com eficiência.



## Aumento da Lealdade dos Clientes

Ao terceirizar o CX com a Atento, as empresas recebem ferramentas e estratégias essenciais para melhorar a lealdade dos clientes. Criando experiências personalizadas e fluídas, a Atento ajuda as empresas a fortalecerem seu relacionamento com os clientes, aumentando a retenção e o valor a longo prazo. Phocuswright destaca que a personalização pode melhorar a fidelidade dos clientes em até 40%,<sup>(3)</sup> um fator chave para o sucesso a longo prazo.



## Impulsionando a Transformação Empresarial

A Atento não é apenas um fornecedor de CX, mas um parceiro estratégico de terceirização de transformação empresarial (BTO). Nossas soluções não apenas melhoram o atendimento ao cliente, mas também permitem que as empresas otimizem suas operações, impulsionem a inovação e alcancem um crescimento sustentável. Ao se associar com a Atento, as empresas podem focar em suas operações principais, enquanto nós lidamos com os complexos desafios de oferecer experiências excepcionais aos clientes.



# Estratégias de CX da Atento para o Sucesso



## 1. Personalização Impulsionada pela Tecnologia

As soluções da Atento são projetadas para abordar os desafios únicos da Indústria de Turismo. Utilizando análises avançadas baseadas em IA, ajudamos as empresas a oferecer experiências personalizadas em larga escala. O relatório da Deloitte destaca a importância de utilizar **IA para oferecer serviços personalizados e em tempo real**,<sup>(2)</sup> e as soluções da Atento estão alinhadas com essa tendência, antecipando as necessidades dos clientes.



## 2. Suporte Omnicanal Fluido

Em um ambiente onde os clientes interagem com marcas através de múltiplas plataformas, o suporte omnicanal da Atento garante uma experiência consistente e fluida. Desde chatbots até agentes humanos, oferecemos uma **combinação perfeita de interações automatizadas e humanas**, garantindo que os viajantes recebam o suporte necessário, quando precisam. Essa abordagem é fundamental, já que a pesquisa da Skift mostra que os viajantes esperam um serviço ininterrupto através de diversos canais digitais.<sup>(4)</sup>



## 3. Fortalecendo a Lealdade com Serviço Excepcional

A Atento entende que a lealdade dos clientes é construída com base em um serviço consistente e de alta qualidade. Nossas estratégias de CX se concentram em superar as **expectativas dos clientes em cada interação, o que leva a uma maior fidelidade à marca**. Phocuswright indica que viajantes que recebem um serviço excepcional têm 2,5 vezes mais chances de permanecerem leais à marca.<sup>(3)</sup>

# Atento: Seu Parceiro de Confiança em CX

Como líder em terceirização da transformação empresarial, a **Atento é o parceiro ideal para empresas de Turismo** que buscam aprimorar sua experiência do cliente. Nosso histórico comprovado, vasta experiência na indústria e soluções inovadoras nos tornam o parceiro de confiança para empresas que desejam elevar seu CX e alcançar um crescimento sustentável.

**Integração Eficiente de Tecnologia e Atendimento Humano:** A Atento combina IA avançada com atendimento humano empático, garantindo que os clientes recebam a atenção personalizada que precisam. Para mais informações, [visite Atento.](#)



## Histórias de Sucesso:

A Atento tem ajudado marcas líderes a **aumentar a satisfação do cliente, reduzir custos operacionais e melhorar a fidelidade**. Um de nossos clientes relatou um aumento de 30% na retenção de clientes após implementar nossas soluções de CX.



## Depoimento de Clientes

*“Trabalhar com a Atento transformou a nossa maneira de oferecer atendimento ao cliente. Suas soluções nos permitiram proporcionar o suporte personalizado e em tempo real que nossos clientes exigem”*

*“Com a atenção e a tecnologia que nos brinda, estamos implementando ações importantes para oferecer uma experiência única aos nossos usuários. Estas inovações garantem que cada interação com nossos clientes seja memorável e satisfatória.” [diz um executivo de uma empresa de viagens líder.](#)*

# Conclusão

Proporcionar uma experiência excepcional ao cliente deixou de ser opcional para as empresas de Turismo; é essencial para seu sucesso e crescimento. Na Atento, estamos comprometidos em ajudar as empresas a transformar suas estratégias de CX através de soluções inovadoras e nossa profunda expertise na indústria.



Convidamos os líderes da **Indústria de Turismo** a explorar como a Atento pode ajudá-los a se manterem competitivos **visitando nosso site.**

## Referências

1. McKinsey & Company, "The Future of Customer Experience in the Travel Industry," 2024.
2. Deloitte, "2024 Travel and Hospitality Industry Outlook."
3. Phocuswright, "The Evolution of Travel Loyalty Programs," 2024.
4. Skift, "2024 Travel Industry Trends."
5. Forbes, "How Technology is Transforming Customer Experience in Travel," 2023.
6. U.S. Travel Association, "2024 U.S. Travel Forecast."