



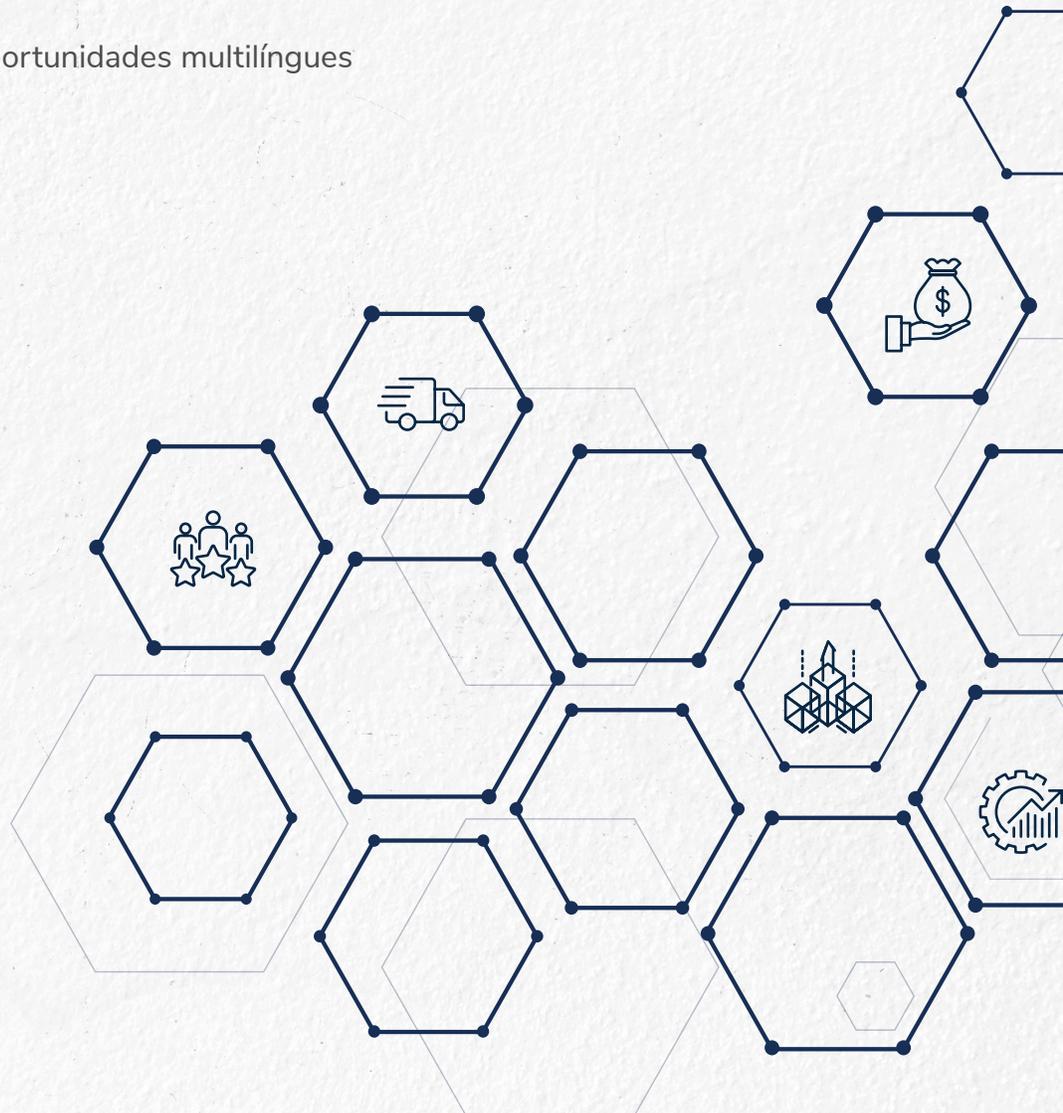
Centros multilíngues: conquistando a fidelidade do cliente em um mundo de negócios culturalmente diversificado

UM ARTIGO DE FROST & SULLIVAN



Índice

- 3** A diversidade linguística desafia uma ótima experiência do cliente
- 4** Serviço inigualável + redução de custos: a proposta dos hubs multilíngues
- 7** Trabalho remoto amplia mão de obra
- 8** Principais locais para centros multilíngues
- 10** Atento aposta em oportunidades multilíngues
- 13** Conclusão





Sua base de clientes fala vários idiomas? Você já se perguntou como fornecer de forma eficiente uma experiência de cliente superior (CX) para uma comunidade internacional de consumidores, mantendo os custos sob controle? Centros multilíngues podem ser a resposta que você está procurando.

A diversidade linguística desafia uma ótima experiência do cliente

Um número crescente de organizações tem presença em vários países e precisa gerenciar relacionamentos com clientes que falam idiomas diferentes. Isso pode criar desafios significativos para oferecer uma experiência consistente em todos os locais e canais e adotar uma abordagem de gerenciamento unificada e econômica.

Este desafio é especialmente complexo na União Europeia, que tem 24 línguas oficiais e se prepara para uma década de expansão. A organização poderia incluir Ucrânia, Moldávia e Geórgia, além de outros seis países dos Balcãs Ocidentais, elevando esse número para cerca de 30. Em toda a Europa, o número total de línguas é estimado em 236.^{i,ii}

Além disso, a atividade econômica nessa região está em ascensão. De acordo com o Fundo Monetário Internacional, o crescimento do produto interno da zona do euro exibirá taxas de crescimento positivas nos próximos anos. Embora tenha crescido apenas 0,5% em 2023, a taxa deve subir para 0,9% em 2024 e 1,7% em 2025. Isso está levando a uma recuperação do consumo privado, entradas de investimentos e empresas entrando em novos mercados e expandindo sua base de clientes.

No mundo dos negócios de hoje, os concorrentes estão a apenas um clique de distância e solidificar a fidelidade do cliente tornou-se uma tarefa desafiadora. As empresas não podem mais se dar ao luxo de oferecer um serviço de atendimento medíocre ao cliente, pois enfrentam o perigo iminente de perder clientes para a concorrência. Na verdade, três em cada quatro empresas acreditam que construir reconhecimento e lealdade à marca é muito importante ou crucial para sua organização nos próximos dois anos, de acordo com a pesquisa IT Decision Makers da Frost & Sullivan.ⁱⁱⁱ



É por isso que as empresas precisam se certificar de que atendem aos consumidores onde, quando e como eles querem. Interagir com os clientes em seu idioma nativo pode aumentar substancialmente as taxas de satisfação e retenção. A pesquisa mostra que 74% das pessoas mudariam para um provedor alternativo que comercializa produtos ou serviços em seu idioma nativo e 73% seriam leais a uma marca que ofereça suporte da mesma forma. Além disso, 90% das pessoas na União Europeia preferem navegar em websites na sua própria língua e 44% sentem que lhes falta informação devido a barreiras linguísticas. Conectar-se com os clientes em seus próprios termos é essencial para criar experiências personalizadas e empáticas e solidificar relacionamentos de longo prazo com eles.



Serviço inigualável+ redução de custos: a proposta dos hubs multilíngues

Uma abordagem para fornecer interações com o cliente no mesmo idioma é ter agentes em todos os locais onde os consumidores estão. No entanto, essa estratégia pode ser proibitivamente cara devido à necessidade de gerenciar várias operações em diferentes países e aos encargos associados à contratação de agentes em locais de alto custo (como Reino Unido, Alemanha e França). Além disso, ter uma gestão unificada com operações dispersas pelo mundo adiciona complexidade e pode levar a mais despesas.

Uma abordagem alternativa e mais eficaz é configurar hubs multilíngues em locais de baixo custo, onde os agentes nativos interagem com os clientes em seu idioma local. Esses hubs permitem que empresas com presença global ofereçam uma experiência unificada de forma econômica. Ao consolidar os serviços em uma unidade centralizada, as organizações podem simplificar as operações e melhorar a eficiência, ao mesmo tempo em que atendem às necessidades linguísticas de diversas bases de clientes.





Algumas das principais vantagens dos centros multilíngues são:



Satisfação e fidelidade do cliente:

75% das pessoas são mais propensas a comprar de uma marca novamente se o suporte ao cliente estiver em seu idioma. Ao empregar agentes nativos que entendem as nuances culturais, as empresas podem se comunicar com os clientes em seu idioma nativo, aumentando a satisfação do cliente e ganhando sua confiança e lealdade.^{vi}



Entrega eficiente e consistente:

centralizar as operações em um único local para atender a diferentes regiões facilita a entrega de uma CX consistente e perfeita em todos os setores.



Diferencial competitivo:

fornecer CX superior é um diferencial mais poderoso do que preço ou produto. Os centros multilíngues permitem que as empresas ofereçam uma experiência perfeita e personalizada aos seus clientes, diferenciando-se da concorrência.



Economia de custos:

em um ambiente onde as pressões de redução de custos estão aumentando em todos os setores, os centros multilíngues podem reduzir significativamente as despesas. Ao estabelecer um único hub e contratar colaboradores de locais de baixo custo, as organizações podem obter economias substanciais de custos.



Consumo eficiente de recursos:

os hubs multilíngues permitem que as empresas centralizem as operações e aproveitem os recursos existentes, incluindo talentos humanos, gerenciamento e equipes de TI, sem a necessidade de várias unidades.





Empresas com visão de futuro estão aproveitando o suporte multilíngue para obter valor tangível para clientes em todo o mundo. Na verdade, o hub multilíngue se tornou uma grande oportunidade para os fornecedores de gerenciamento de CX (CXM). Frost & Sullivan estima que o mercado de CXM na Europa atingiu € 21,62 bilhões em 2023 e prevê que atinja € 24,44 em 2029, exibindo um CAGR de 2,1% durante este período. Além disso, de acordo com a Pesquisa Frost & Sullivan de tomadores de decisão de TI, fornecer suporte multilíngue é o principal motivo para a terceirização.

Por que você está terceirizando suas operações de contact center? - Europa



Fonte: Frost & Sullivan ^{vii}



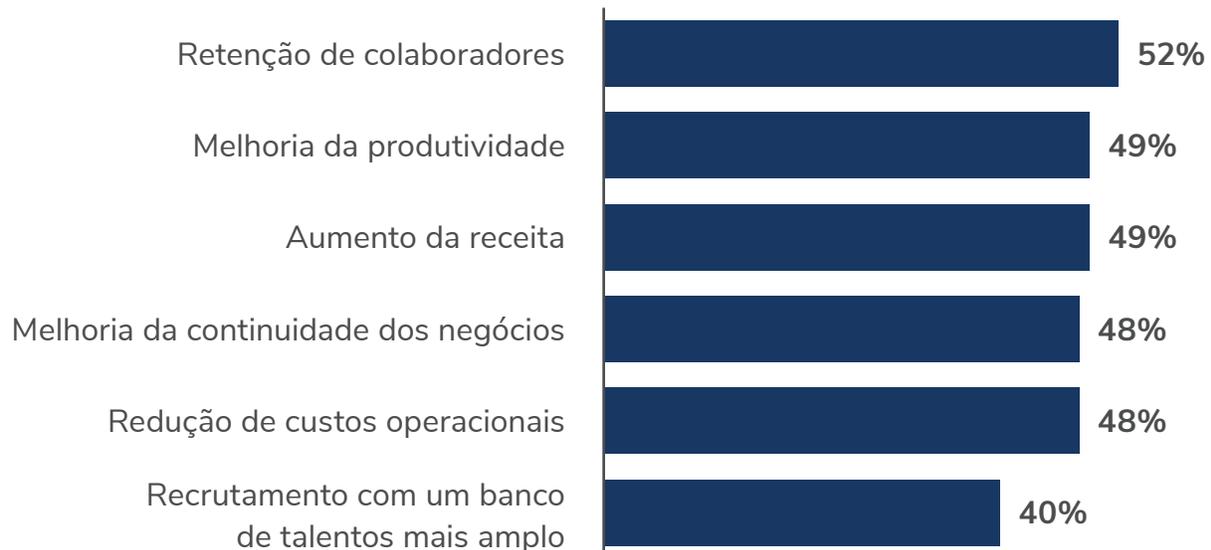


Trabalho remoto amplia mão de obra

A indústria de CX foi uma das pioneiras na adoção de modelos híbridos de trabalho. A implementação bem-sucedida de operações remotas gera benefícios significativos, incluindo aumento de receita e produtividade, redução de custos e um melhor equilíbrio entre vida pessoal e profissional para os colaboradores. Esse equilíbrio, muitas vezes, se traduz em menores taxas de absenteísmo e desgaste, entre outros resultados positivos.

Além disso, o trabalho remoto amplia o banco de talentos, atraindo pessoas que não podem ou não querem se deslocar. Também permite que as empresas contratem colaboradores com o idioma, habilidades técnicas ou soft skills necessárias para cada cargo.

Benefícios da contratação de colaboradores remotos - Europa



Fonte: Frost & Sullivan^{viii}





O trabalho híbrido é especialmente vantajoso para empresas que oferecem serviços multilíngues, pois permite o acesso a agentes fluentes em idiomas específicos sem a necessidade de montar centros de atendimento em cada local. Ao aproveitar os colaboradores remotos, as organizações podem estabelecer operações virtuais multilíngues em cidades estratégicas, aprimorando as experiências do cliente orientadas ao idioma.



No entanto, promover o engajamento entre os trabalhadores remotos pode representar desafios. Para promover a produtividade e o sentimento de pertencimento, as empresas podem criar pequenos centros de engajamento onde os colaboradores remotos podem se reunir para colaborar, treinar, ter sessões de coaching ou realizar atividades sociais.

Principais locais para centros multilíngues

Várias cidades se destacam como lugares ideais para estabelecer centros multilíngues devido à sua diversidade cultural, população altamente educada e capacidade de oferecer talentos competitivos a preços econômicos. Estas cidades incluem:

Valência oferece uma atraente combinação de clima favorável, excelente gastronomia, baixos níveis de poluição e uma localização costeira estratégica ao longo do Mediterrâneo, facilitando o acesso convenientemente. Em 2022, a cidade tinha 343.093 residentes estrangeiros, o que representa aproximadamente 43,29% da população. Além disso, Valência é conhecida por suas universidades de prestígio, tornando-se um ímã para estudantes nacionais e internacionais. Esta rica reserva de talentos faz de Valência um lugar excepcional para a busca de agentes altamente qualificados e fluentes em vários idiomas. [ix x xi xii](#)





Barcelona está experimentando um aumento na diversidade, com a Câmara Municipal de Barcelona relatando um aumento notável de 7,8% no número de residentes com nacionalidade estrangeira registrados em janeiro de 2023. Além disso, impressionantes 31,3% da população total da cidade nasceu em outro país. Com residentes de 177 nacionalidades diferentes, Barcelona tornou-se um centro cosmopolita, tornando-se um destino ideal para estabelecer operações multilíngues na Europa.^{xiii}



O Porto, a segunda cidade mais populosa de Portugal, oferece um custo de vida mais baixo em comparação com muitas outras cidades europeias, tornando-se uma opção competitiva em termos de custos para estabelecer um hub multilíngue. Com inúmeras universidades, o Porto é o lar de uma população significativa de residentes internacionais que são fluentes em línguas como inglês, francês, espanhol, italiano e alemão.^{xiv}

Casablanca, a maior cidade do Marrocos e localizada a apenas 80 km da capital do país, é conhecida como o centro econômico e comercial do Marrocos. Além de seu homônimo cinematográfico, Casablanca possui uma rica diversidade de influências históricas e uma população que é fluente em idiomas como francês, espanhol e dialetos do árabe. Seu custo de vida relativamente baixo aumenta ainda mais seu apelo como um local privilegiado para a contratação de trabalhadores fluentes em uma variedade de idiomas a preços competitivos.^{xv}



Budapeste, a capital da Hungria, é a nona cidade mais populosa da União Europeia, proporcionando acesso a uma reserva significativa de mão de obra. Lar do Instituto Europeu de Inovação e Tecnologia e várias academias de tecnologia de prestígio, a cidade é conhecida por sua força de trabalho experiente em tecnologia. Com uma infinidade de idiomas falados em Budapeste, incluindo inglês, alemão, húngaro e muitos outros, como armênio, búlgaro e romeno, a cidade emerge como um destino chave em toda a Europa para suporte multilíngue.



Atento aposta em oportunidades multilíngues

A experiência do cliente multilíngue é fundamental para oferecer suporte de alto nível. O uso de especialistas em experiência do cliente que falam idiomas nativos garante que todas as comunicações sejam claras e concisas e adaptadas à cultura de cada usuário. Isso melhora a fidelidade do cliente final.

Nossa proposta de valor é baseada em 4 pontos fortes:



Flexibilidade e personalização ágil para diferentes mercados:

por meio de nossos hubs multilíngues, as marcas podem expandir rapidamente suas operações e alcançar um público mais amplo, superando barreiras linguísticas e culturais, e sem a necessidade de contratar e treinar novos colaboradores internos experientes de CX. Além disso, fornecer suporte no idioma nativo do cliente demonstra um compromisso com sua satisfação, o que pode resultar em maior fidelidade e retenção.



Melhor CX apoiado pela automação:

aproveitar a Inteligência Artificial Generativa, Machine Learning (ML), Automação de Processos Robóticos (RPA) e outras ferramentas de CX é uma grande oportunidade para marcas que procuram oferecer experiências omnichannel perfeitas 24 horas por dia nos idiomas e canais que funcionam melhor para seus clientes.



Gestão centralizada em vários países:

um único local reduz a exposição de uma marca a diferenças regulatórias transfronteiriças, aproveita talentos diversos e multilíngues para atender a diferentes mercados (cada vez mais, há pessoas que falam 3 ou mais idiomas) e fornece um ambiente onde a adaptabilidade das equipes de CX a mudanças de processo, produtos, mensagens comerciais ou suporte técnico estão muito mais em sintonia.



Rentabilidade:

ao centralizar as operações de CX em um único lugar, as marcas obtêm eficiências de custo muito relevantes, que são materializadas por meio de alta especialização, maior produtividade devido às habilidades linguísticas e, não menos importante, através de talentos muito diversificados residentes em locais na Europa e África Austral que são muito atraentes em termos de custos.



E como garantimos nossa proposta de valor para oferecer um Serviço de Atendimento ao Cliente Multilíngue de qualidade? Temos 3 estratégias muito claras em termos de Personalização de Pessoas, Tecnologia e Experiência:



Seleção e treinamento de colaboradores

contratar e treinar colaboradores multilíngues com habilidades interculturais para garantir uma comunicação eficaz e empática. Através do **Digital Recruiting**, a Atento garante um modelo de contratação digital, seguro e eficiente. Por meio da IA, aprimoramos a pré-seleção para encontrar os perfis que melhor se encaixam. Além disso, nosso modelo de seleção e recrutamento preditivo gerou uma produtividade 5 vezes maior e uma assertividade superior a 80% no perfil e uma melhoria de 4pp no turnover inicial. Um processo que utiliza a tecnologia a serviço das pessoas, atraindo novos perfis que melhor se adequam às necessidades específicas de nossos clientes.



Implementação de ferramentas de tecnologia

reimaginamos a jornada do cliente entrelaçando soluções tecnológicas avançadas e interações humanas estratégicas para oferecer uma experiência de marca aprimorada e personalizada. A Atento utiliza ferramentas de tradução automática, chatbots multilíngues e plataformas omnichannel, serviços inovadores de contact center, agentes virtuais avançados e voz, para otimizar a comunicação em diferentes idiomas. Temos nosso próprio Conversational Bot – **Xtrabot**, esta plataforma proprietária oferece uma solução eficiente para automatizar chamadas e fluxos de atendimento em vários canais. Com o Xtrabot, você pode otimizar as interações com os clientes usando ferramentas de processamento de linguagem natural e inteligência artificial. Além disso, nossas **soluções de IA** reduzem significativamente os tempos de resolução de casos em 50%, melhorando a satisfação do cliente em 12% e alcançando uma taxa de resolução de BOT de bate-papo de 65%, alcançando níveis nunca vistos de satisfação do cliente e eficiência operacional.



Personalização da experiência do cliente

adaptando os serviços às preferências linguísticas e culturais dos clientes para oferecer uma experiência personalizada e relevante. Transformamos a Jornada do Cliente, através de nossa abordagem consultiva projetada para melhorar a experiência do cliente. Através de nossa metodologia **CX Consulting**, mergulhamos na marca, realizando uma exaustiva análise de mercado, descobrindo seus pontos fortes e oportunidades através de extensa pesquisa de mercado. Examinamos cada interação entre sua empresa e seus clientes e identificamos áreas críticas para melhoria. Temos equipes multifuncionais para avaliar todo o ecossistema de CX e criar um roteiro de transformação personalizado e centrado no cliente, adaptado às suas necessidades de negócios. Tudo isso, com o compromisso de buscar eficiências por meio de estratégias sustentáveis que garantam rentabilidade e crescimento.

Nossa experiência em consultoria de CX:

+ 370

projetos entregues

30%

Aumento de 30% nas vendas

22%

de melhoria na produtividade

20%

Redução de 20% nos custos operacionais

Por último, mas não menos importante, ter alianças com parceiros líderes em transformação digital, serviços e soluções de consultoria e reengenharia de negócios, como a Tech Mahindra, juntamente com a liderança da Atento em recursos de CX, fornece um conjunto completo de soluções e serviços de terceirização de processos de negócios (BPO) em mais de 50 idiomas.

Com a diversidade em sua essência, a Atento está liderando a próxima geração de serviços de experiência do cliente, combinando o poder da tecnologia com o toque humano.



Conclusão

Atender às expectativas dos clientes é um desafio universal em todos os setores. Em uma era de rápida inovação tecnológica, em meio ao ruído em torno de seu impacto no cenário da experiência do cliente, é crucial lembrar a profunda influência das emoções do cliente. A maneira como você faz seus clientes se sentirem pode fidelizar clientes, aumentar as taxas de conversão e diminuir a rotatividade destes.

Não há melhor maneira de criar uma conexão entre sua marca e sua base de clientes do que falar com eles da maneira que eles querem e que seja mais próxima deles. Falar com eles em sua língua nativa pode levar a conversas verdadeiramente empáticas, onde o toque humano pode levar a experiência do cliente para um próximo nível.

No entanto, as organizações precisam enfrentar esses desafios de maneira rentável e, portanto, precisam aproveitar o poder dos hubs multilíngues. Isso impulsiona o aumento da satisfação e fidelidade do cliente, o CX eficiente e contínuo e a vantagem competitiva para as empresas. Para prosperar em um mundo multicultural, as empresas devem entender a importância e de proporcionar uma experiência multilíngue.





Endnotes

- i <https://www.theguardian.com/commentisfree/2023/sep/20/europe-languages-english-democracy-guardian-digital-edition>
- ii <https://www.dw.com/en/eu-enlargement-is-the-bloc-ready-for-new-members/a-66975546>
- iii Frost & Sullivan. (2024). “Contact Center IT Decision Makers Survey”. Question: “How important are the following customer experience priorities to your organization over the next two years?”
- iv <https://unbabel.com/wp-content/uploads/2023/07/highlights-the-unbabel-global-multilingual-cx-report-2021.pdf>
- v <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/880>
- vi <https://csa-research.com/Blogs-Events/CSA-in-the-Media/Press-Releases/Consumers-Prefer-their-Own-Language>
- vii Frost & Sullivan. (2024). “Contact Center Decision Makers Survey”. Question: “Why are you outsourcing your contact center operations?”.
- viii Frost & Sullivan. (2022). “Navigating Digital Transformation in Contact Centers – A Customer Perspective, Global, 2023 to 2024”.
- ix <https://azbigmedia.com/lifestyle/travel/everything-you-need-to-know-about-the-valencia-education-system/>
- x <https://www.studying-in-spain.com/moving-to-spain/top-student-cities-in-spain-for-international-students/>
- xi <https://pegv.gva.es/es/temas/demografiaypoblacion/migraciones/extranjerosconcertificadoderegistroarjetaderesidenciaenvigor>
- xii <https://www.ine.es/jaxiT3/Datos.htm?t=2903>
- xiii <https://www.barcelona.cat/internationalwelcome/en/noticias/record-figure-foreigners-now-account-for-23-6-of-barcelona-s-population-1313513#:~:text=The%20number%20of%20people%20with,31.3%25%20of%20the%20total%20inhabitants.>
- xiv <https://www.statista.com/statistics/1416178/portugal-rental-square-meter-price-by-region/>
- xv <https://casablancafinancecity.com/?lang=en>

YOUR TRANSFORMATIONAL GROWTH JOURNEY STARTS HERE

Frost & Sullivan's Growth Pipeline Engine, transformational strategies and best-practice models drive the generation, evaluation, and implementation of powerful growth opportunities.

Is your company prepared to survive and thrive through the coming transformation?

Join the journey. 