



Como as soluções de  
**REVIEWS E ATENDIMENTO**  
melhoram a **experiência do consumidor**



# INTRODUÇÃO

O consumidor busca por uma experiência completa ao iniciar sua jornada de compra.

Receber um bom atendimento e ter acesso a opinião de outros consumidores (reviews) pode construir uma relação de fidelidade entre lojista e consumidor. O acesso às tecnologias deu mais espaço para momentos onde o cliente é o protagonista e tem sua voz cada vez mais relevante dentro do processo de consumo.

Neste e-book a ideia é falar sobre como ouvir os clientes de maneira real e consciente, apostar no atendimento de excelência, como criar um ambiente verdadeiro e atrativo para que ele se sinta parte do processo de compra e peça chave na decisão final, e para isso vamos falar sobre métricas, satisfação, engajamento.

**Vem com a gente que o papo está apenas começando!**



# Satisfação

*“Sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (resultado e atendimento) em relação às expectativas da pessoa durante o processo.”*

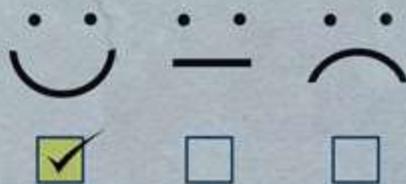
Philip Kotler e Kevin Lane Keller, no livro “Administração de Marketing”

**Kotler e Keller** destacam acima a famosa **“expectativa x realidade”**, onde o consumidor consegue traçar um comparativo entre seu desejo e o desempenho do produto ou serviço prestado, seja ele positivo ou negativo. Logo, a satisfação no ato da compra tem total conexão com o atendimento e como ele foi conduzido.

**61% dos consumidores afirmam que ser bem atendido é mais importante do que o preço ou a qualidade dos produtos.**

(fonte Pequenas Empresas, Grandes Negócios).

Vamos conferir **como o as soluções de review e atendimento melhoram a experiência do consumidor?**



## NPS, O ÍNDICE POP DO MERCADO

Muito se fala em NPS (Net Promoter Score), índice que surgiu nos anos 2000 e hoje é utilizado por empresas como Netflix, Apple, Airbnb e Amazon.

### A pergunta do Net Promoter Score é super simples:

“Em uma escala de 0 a 10 o quanto você recomendaria a [empresa x] para seus amigos ou familiares?”



#### Promotores (Pontuação de 9 - 10)

São entusiastas e leais que continuarão comprando e recomendando seus produtos para outras pessoas, engajando o crescimento da sua marca.



#### Neutros (Pontuação de 7 - 8)

São clientes parcialmente satisfeitos que compram com média frequência e estão propícios a ofertas esporádicas.



#### Detratores (Pontuação de 0 - 6)

São os clientes insatisfeitos que podem prejudicar sua marca e impedir o crescimento através do “boca-a-boca negativo”.



**Um aumento de 7 pontos na nota do NPS, por exemplo, equivale, em média, a 1% de crescimento na receita da empresa.**

(fonte: Research Gate).

É ouvindo o que os clientes pensam da sua marca ou produto que você poderá separar suas ações de marketing, pensar como tratar cada grupo de forma mais assertiva e direcionar o atendimento de forma pontual e inteligente.

Dessa maneira, é possível ter cada vez mais relevância e credibilidade com seus consumidores.

**Falaremos mais sobre o tema nos tópicos a seguir.**

# REVIEWS: A SUA PRIMEIRA PUBLICIDADE

Se o NPS é importante, os reviews não ficam atrás, eles mostram credibilidade em tempo real, afinal, você compraria em uma loja onde não existem avaliações de outros consumidores?

Pouco provável, né? Essa solução influencia a forma como o cliente vê e se relaciona com a empresa, produto ou serviço.

*“83% das pessoas revelaram confiar nas recomendações de familiares e amigos mais do que em qualquer outra forma de publicidade.”*

(fonte: Relatório Global de Confiança em publicidade da Nielsen).

O estudo **“Comportamento do Consumidor Digital 2018”**, realizado pela Yourviews, levantou mais de **1,6 milhões de avaliações** feitas por usuários que compraram em e-commerces e utilizaram as soluções de **avaliações, perguntas & respostas e NPS** - Net Promoter Score da Yourviews no ano de 2018 (1 de janeiro até o dia 31 de dezembro). Estes dados apontaram:



**92% das avaliações de produto foram positivas, e apenas 8% avaliações negativas.**

Os **8% dos clientes** que atribuíram notas negativas provavelmente tiveram problemas em alguma fase da compra, por exemplo:

Mau desempenho do produto / serviço ou qualidade inferior ao que foi combinado.

---

Trabalhar em busca da satisfação e melhor atendimento faz com que a operação tenha cada vez mais excelência.

É importante identificar os dados e ter sempre uma régua de relacionamento eficiente. Com toda essa demanda, procurar meios para engajar clientes já fidelizados e os que estão por vir é parte essencial e falaremos disso a seguir.



# ENGAJAR PARA ENCANTAR O CONSUMIDOR

Há uma empresa que entende muito bem a palavra encantamento, sabe qual é? Se você pensou na Disney, pensou certo. A empresa pode até ser considerada um dos maiores cases de cultura e encantamento do cliente que existe.

*Dica: O livro "O jeito Disney de encantar os clientes", mostra a cultura e os processos internos que valem a pena conhecer sobre atendimento de excelência e encantamento desenvolvido por essa marca global.*



Falando em encantar e engajar as redes sociais são um local cada vez mais importante para os consumidores. Tornando-se um canal de expressão de satisfação imediata.

## Como os Clientes são Impactados nas Redes Sociais (Facebook, Instagram e Youtube)?

28% desejam descobrir marcas nas redes sociais, 27% usam para pesquisar retornos (feedbacks) sobre alguma marca e 34% para seguir as marcas favoritas. 11% não identificaram sua predileção

(fonte PricewaterhouseCoopers).





## UM REVIEW NO FACEBOOK DE UM DOS CLIENTES QUE UTILIZAM OS REVIEWS DA YOURVIEWS COMO EXEMPLO.



Conforme dados coletados pelo estudo do “Comportamento do Consumidor Digital 2018”, foi apontado que uma ferramenta de Perguntas e Respostas na página de um produto ajuda muito na tomada de decisão, e, por sua vez, na conversão também, veja:

Com base nos dados coletados, as interações com perguntas e respostas na página de produto **convertem 4,84% em vendas, isso corresponde a 3 vezes + do que a média do mercado, cenário este que diminui o CAC (Custo de Aquisição de Cliente).**

# TUDO É ATENDIMENTO & ATENDIMENTO É TUDO!

Tudo passa pelo atendimento e para estar disposto a oferecê-lo com excelência é necessário ter uma equipe engajada e com ferramentas de trabalhos e fluxos de comunicação também eficientes.

**40% dos profissionais de atendimento dizem que realizar uma boa gestão de compartilhamento e fornecimento de informações pode aumentar a produtividade dos colaboradores**

(Technology Services World).

Fornecer e entender como os canais de atendimento atuam na sua operação ajuda na tomada de decisão da equipe. Além disso, esse movimento também é sentido pelo consumidor, ou seja, quanto mais organizado o fluxo de comunicação entre as ferramentas, maior a satisfação do cliente. Afinal, um bom atendimento é sempre valorizado.



**86% dos consumidores estão dispostos a pagar até 25% a mais para ter um atendimento melhor**

(fonte: RightNow).

# EXISTE NO MERCADO DIVERSOS CANAIS DE ATENDIMENTO, ENTRE ELES:



## Chat

Atendimento em tempo real e com custo baixo. Ajuda muito nas demandas simples, envio de anexos com simplicidade e indicado para o público jovem. Alerta: se o foco é um público não digital, essa ferramenta pode não ser efetiva.

**73% dos consumidores preferem e ficam mais satisfeitos com a experiência de atendimento por chat**  
(Econsultancy).



## E-mail

Este canal funciona bem para solicitações que precisam de tempo para serem resolvidas ou ainda demandas que o consumidor sinta-se tranquilo em esperar por um tempo maior. Este também é um meio interessante para gerenciar informações. Alerta: não recomendado para ações e solicitações simples e de rápido retorno.



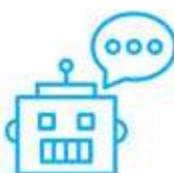
## FAQ e portais de autoatendimento

As duas tecnologias além de ter baixo custo ajudam a modernizar e organizar as operações. São canais para demandas de baixa complexidade. Alerta: não recomendado para reclamações



## Whatsapp

Nem só de grupos vive o app, ele se popularizou também como um canal de atendimento para o mercado. Por ser uma plataforma acessível, as demandas e avisos podem ser resolvidas com facilidade e rapidez. Além disso, é possível integrar ao Bot, automatizar respostas e criar mensagens para notificar usuários. Alerta: como a maioria das interações de sua natureza, não recomendado para situações de alta complexidade.



## Chatbot

Algumas empresas já utilizam este serviço alimentado por regras e por inteligência artificial. Como interage em tempo real, chegando a simular uma conversa como se fosse um ser humano, se bem programado, a demanda é resolvida com tranquilidade. É recomendado para situações objetivas e também de alta complexidade.

**80% dos atendimentos podem ser tratados via Chabot**

(Accenture).

*“É uma jornada, não apenas um número. A chave aqui é ouvir, fechar o ciclo, fazer melhorias e se comunicar - todos os dias. Simples assim!”,*

*Annette Franz.*

## CONCLUSÃO

Alcançar a satisfação do consumidor é um caminho que se percorre todos os dias e este percurso sempre apresentará mudanças, desafios e novos rumos. O importante aqui é apresentar alternativas, plataformas e funcionalidades que façam sentido para as operações e seus colaboradores conseguirem colocar em prática e assim proporcionar ao consumidor a melhor jornada possível, repleta de experiências positivas e satisfação.



## SOBRE A YOURVIEWS

Recém-adquirida pela HI Platform, a Yourviews é uma empresa que coleta e utiliza avaliações dos consumidores para gerar novos negócios e apresentar ao lojista relatórios e dados importantes, sempre visando a tomada de decisão. Além disso, promove a interação e a aproximação entre os próprios e-commerces e seus clientes por meio das avaliações na loja online e na loja física.

Entre as soluções estão os Reviews de Loja, Reviews de Produtos, Perguntas & Respostas e NPS (Net Promoter Score). Além disso, a Yourviews by HI Platform promove o selo Loja Confiável, que serve como certificação para as lojas mais bem avaliadas da plataforma, sinal de credibilidade e segurança para os consumidores realizarem suas compras.

## SOBRE A HI PLATFORM

A HI Platform é a maior plataforma de relacionamento e engajamento com o consumidor do Brasil. Com escritórios em São Paulo (SP) e Blumenau (SC), a empresa conta com mais de 800 clientes e oferece um portfólio completo de soluções para companhias que podem aprimorar e expandir seus canais digitais de relacionamento com o consumidor.

ENTRE EM CONTATO

    [www.hiplatform.com](http://www.hiplatform.com)

 **Yourviews**  
by hi platform

 **hi**  
platform