

Quatro passos para a excelência no atendimento ao cliente

Insights do relatório State of Service 2015



Introdução

Nos últimos anos, o atendimento ao cliente passou por uma mudança drástica. Antes, era possível ter apenas uma opção para entrar em contato com uma empresa: fazer uma ligação telefônica durante o horário comercial e aguardar até que um agente a atendesse.

Hoje, seguindo o exemplo dos profissionais de marketing, o atendimento ao cliente está adotando uma abordagem multicanal e atendendo em todos os canais, em todos os lugares. Essa mudança foi motivada por clientes entrando em contato por email, mensagens de texto, mídia social, chat ao vivo e aplicativos. Podemos nos conectar instantaneamente a qualquer pessoa, em qualquer lugar.

Agora, os clientes esperam o mesmo nível de capacidade de resposta das empresas. Eles esperam um atendimento excepcional e, se não o conseguirem, mudam para a concorrência. Seus agentes de atendimento ao cliente precisam ser mais que apenas agentes de suporte. Eles também serão defensores da sua marca.

Imagine este cenário: um cliente liga e o agente sabe quem ele é, quais produtos ele tem e todas as interações anteriores com a empresa, em qualquer canal. Seu agente pode acessar e fornecer todas as informações necessárias para o cliente e resolve rapidamente o problema. Parece incrível, não? Esse cenário pode se tornar real para qualquer empresa. Recentemente, pesquisamos mais de 1.900 líderes de atendimento global em nosso [relatório "State of Service 2015"](#) e examinamos as medidas tomadas pelas equipes de alto desempenho para oferecer um atendimento excepcional. Todas as estatísticas deste e-book foram obtidas desse relatório, exceto onde indicado de outra forma. Leia o relatório para saber como levar o atendimento ao cliente a um novo patamar.

Sumário

- 03** Esteja onde seus clientes estão
- 06** Capacite seus agentes
- 09** Preveja as necessidades dos clientes
- 12** Ofereça opções de autoatendimento

Capítulo 1

Esteja onde seus clientes estão

Os clientes atuais motivam mudanças na forma de trabalho das equipes de atendimento. Como vivemos em uma idade digital superconectada, os clientes têm altas expectativas de atendimento eficiente sob demanda. As pessoas compartilham experiências de atendimento ruins online. Alguns exemplos particularmente infelizes de atendimento chegam até a se tornarem virais. Como as empresas estão enfrentando o desafio de atender às demandas dos clientes?

Equipes de alto desempenho



Equipes de médio desempenho



Equipes de baixo desempenho



■ Já oferece atendimento via aplicativo móvel para uso pelos clientes

■ Planeja entregar atendimento por aplicativo móvel para uso dos clientes nos próximos dois anos



Conheça os clientes em seus próprios locais

De acordo com a [Flurry](#), os usuários de smartphone passam em média quase três horas por dia usando seus dispositivos. Uma boa parte desse tempo é dedicado à comunicação com outros usuários usando mensagens e mídia social. Ficamos acostumados às respostas imediatas resultantes de nossas ações: notificações de mensagens de texto, janelas de chat e alertas de novas interações no Twitter e no Facebook. É assim que interagimos agora. Além disso, também esperamos que o atendimento ao cliente seja tão imediato como nossas interações pessoais. E isso faz sentido: se as pessoas se comunicam assim, por que não as empresas?

56%

das empresas planejam oferecer atendimento nos aplicativos nos próximos dois anos.

As organizações de atendimento de melhor desempenho se conectam aos clientes em qualquer lugar por telefone, email, aplicativos móveis e redes sociais. Para as equipes de alto desempenho, a disponibilidade de recursos de atendimento ao cliente muito bons ou excelentes em dispositivos móveis ou redes sociais é **quatro**

vezes maior que para as equipes de baixo desempenho. Ir ao encontro do cliente, onde quer que esteja, ajuda a criar uma interação de atendimento mais eficiente.

Crescimento dos aplicativos móveis

Nos últimos anos, os consumidores migraram de computadores desktop para dispositivos móveis, onde houve um crescimento explosivo no uso de aplicativos. É uma oportunidade para que as empresas ofereçam novos canais de atendimento. Agora, muitas empresas têm aplicativos móveis voltados aos clientes e mais de um terço das equipes de atendimento de alto desempenho já oferecem atendimento dessa forma. À medida que as empresas percebem o valor desse canal, um número crescente de líderes de atendimento procura ocupar esse espaço.

A ajuda da tecnologia

Com o crescimento dos canais de atendimento móveis e via redes sociais, as empresas esperam um **aumento de mais de 20% no número de solicitações de atendimento recebidas** por meio de aplicativos móveis, chat móvel e redes sociais. Não chega a ser uma surpresa que esse pico motive as equipes de atendimento se concentrem em tecnologias de atendimento para gerenciar o volume. Ferramentas como chat por vídeo móvel incorporado, casos móveis offline e monitoramento de mídia social simplificam a experiência do agente e oferecem aos clientes uma experiência multicanal transparente.

Principais conclusões:

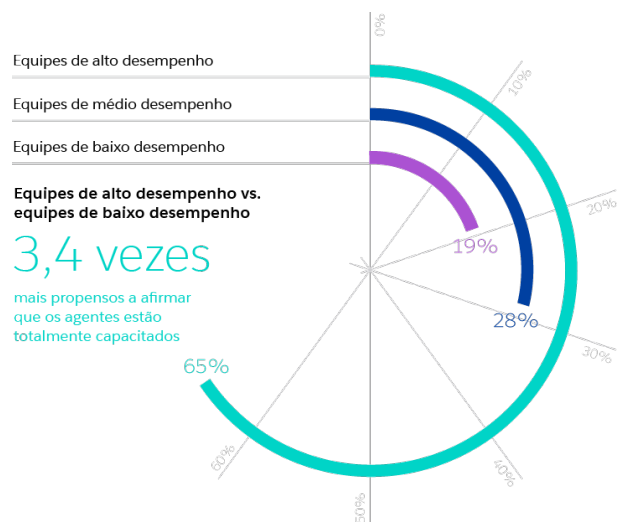
As equipes de atendimento devem ir aonde os clientes estão.

- ⊕ A oferta de atendimento ao cliente multicanal cria interações de atendimento mais eficientes.
- ⊕ O crescimento dos aplicativos móveis é uma oportunidade para oferecer uma experiência de cliente personalizada e eficaz.
- ⊕ Com o aumento das solicitações de atendimento em canais móveis e de redes sociais, as equipes de atendimento procuram soluções de tecnologia para oferecer comunicação transparente.

Capítulo 2

Capacite seus agentes

A maioria das pessoas se lembram da famosa frase do filme Jerry Maguire: “Ajude-me a ajudá-lo”. Esse poderia ser o lema dos agentes de atendimento ao cliente em todo o mundo. Esses agentes estão sujeitos a uma grande pressão. Além de influenciarem consideravelmente a experiência do cliente e sua percepção da empresa, eles também se comunicam com pessoas insatisfeitas, muitas vezes em tempo real, que esperam resolver seus problemas imediatamente. As principais equipes de atendimento capacitam seus agentes a agir com rapidez e eficácia para resolver problemas dos clientes.



Agentes preparados = sucesso do cliente

Você disponibiliza aos seus agentes tudo de que precisam para oferecer um atendimento ao cliente de nível global? Agentes com acesso facilitado às informações corretas no momento correto conseguem resolver rapidamente os problemas, aumentando a satisfação dos clientes. Isso é confirmado pela pesquisa: as equipes de atendimento de alto desempenho capacitam seus agentes **3,4 vezes mais** que as equipes de baixo desempenho. Uma melhor experiência de atendimento começa com uma melhor experiência de agente.

Oferece as soluções de tecnologia corretas

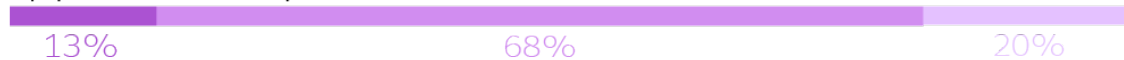
As principais equipes também adotam a tecnologia para fazer o seu trabalho. **Um terço**

das equipes de alto desempenho adotam tecnologia extensivamente. Nas equipes de baixo desempenho, essa adoção é mínima ou, no máximo moderada. As atuais ferramentas sofisticadas de atendimento ao cliente reúnem todas as informações necessárias para o agente em um único lugar. Quando os consoles dos agentes são integrados a sistemas de CRM (gerenciamento de relacionamento com o cliente), os clientes podem examinar rapidamente o perfil e as informações sobre a conta do cliente e oferecer uma experiência personalizada, diferenciando a empresa da concorrência. E o melhor de tudo é que os clientes não precisam repetir informações já fornecidas e suas necessidades podem ser previstas pelos agentes. Agentes com acesso a ferramentas adequadas trabalham melhor, gerando rapidamente os resultados corretos.

Equipes de alto desempenho



Equipes de médio desempenho



Equipes de baixo desempenho



■ Uso intensivo de tecnologia ■ Uso moderado de tecnologia ■ Uso mínimo de tecnologia

Principais conclusões:

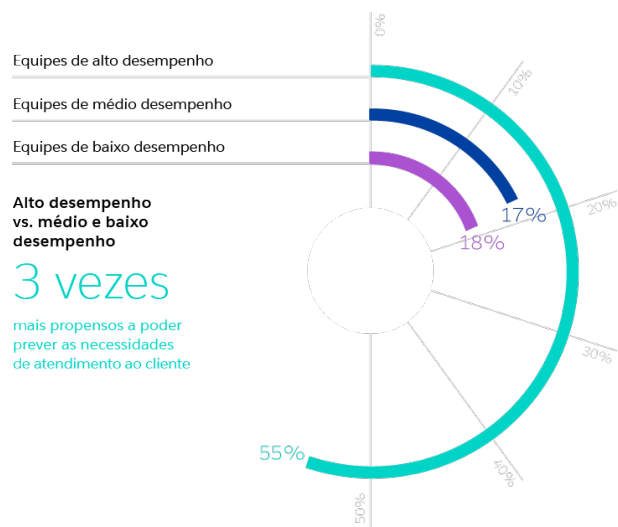
A capacitação dos agentes de atendimento resulta em atendimento melhor e clientes mais satisfeitos.

- ⊕ As principais empresas capacitam integralmente seus agentes para aumentar a satisfação dos clientes.
- ⊕ Agentes com acesso à tecnologia correta para o trabalho resolvem problemas rapidamente, aprimorando as interações.
- ⊕ As empresas relatam que a tecnologia wearable se tornará uma parte importante da estratégia das equipes de atendimento nos próximos dois anos.

Capítulo 3

Preveja as necessidades dos clientes

Não é fácil prever as necessidades dos clientes. O primeiro passo para oferecer um atendimento de nível global é ouvir os clientes, compreender o que pensam e aprender com eles. A adição de tecnologia inteligente permite que os agentes de atendimento ao cliente adotem uma abordagem mais proativa com os clientes, oferecendo experiências altamente relevantes e personalizadas que preveem suas necessidades reais.



Proatividade do atendimento ao cliente com novas tecnologias

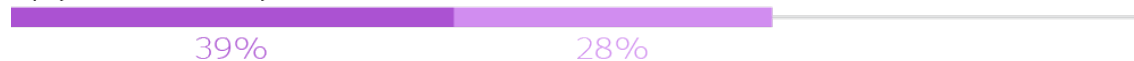
De acordo com a nossa pesquisa, cada vez mais equipes de atendimento aproveitam tecnologias inovadoras para obter insights práticos dos clientes. Por exemplo, as equipes de atendimento estão usando análises para compreender as preferências dos clientes com base em cliques, compras e pesquisas anteriores em sites da Web. O perfil do cliente pode então ser associado às melhores ofertas ou conteúdo para cada cliente individual. Fazemos essas deduções automaticamente todos os dias, sem perceber.

Se uma criança gostar muito de bolo de chocolate, será fácil deduzir que também gostará de sorvete de chocolate (quem não gosta?). Da mesma forma, as novas tecnologias de inteligência preditiva prometem ajudar as equipes de atendimento a

prever o comportamento e os sentimentos dos clientes. Os agentes de atendimento podem adotar uma abordagem proativa encaminhando com eficiência as chamadas aos agentes de atendimento familiarizados com o histórico de um caso ou aos especialistas técnicos mais capacitados.

As equipes de alto desempenho são **3,6 vezes mais propensas** a usar tecnologias inteligentes como análises preditivas para embasar suas decisões na organização de atendimento. Em relação às equipes de baixo desempenho, as equipes mais fortes **são três vezes mais propensas a serem proficientes** no uso e na leitura de análises. Usando dados, elas criam painéis personalizados, acompanham métricas de desempenho em tempo real e aprimoram os pontos fracos.

Equipes de alto desempenho



Equipes de médio desempenho



Equipes de baixo desempenho



■ Usa novas tecnologias no momento ■ Piloting/plan to use in next 12-18 months

Principais conclusões:

O atendimento proativo, possibilitado por tecnologias inteligentes, está crescendo.

- ⊕ Tecnologias inteligentes permitem um atendimento ao cliente mais inteligente e proativo.
- ⊕ A inteligência preditiva ajuda as equipes de atendimento a compreender o comportamento e a prever as necessidades dos clientes.
- ⊕ As equipes proficientes em análises se beneficiam com insights práticos.

Capítulo 4

Ofereça opções de autoatendimento

Um dos grandes benefícios da idade digital é que todos os clientes podem usar o autoatendimento. Pense sobre como você resolve problemas em casa ou no trabalho. Se não conseguir se lembrar de algo ou se quiser saber como executar uma tarefa simples, você provavelmente usará o Google. As melhores equipes de atendimento ao cliente compreendem que as pessoas mantêm essa atitude de faça-você-mesmo no atendimento ao cliente. Muitos clientes prefeririam pesquisar respostas em uma comunidade ou página de perguntas frequentes a fazer uma ligação. Portanto, por que não permitir que façam exatamente isso?



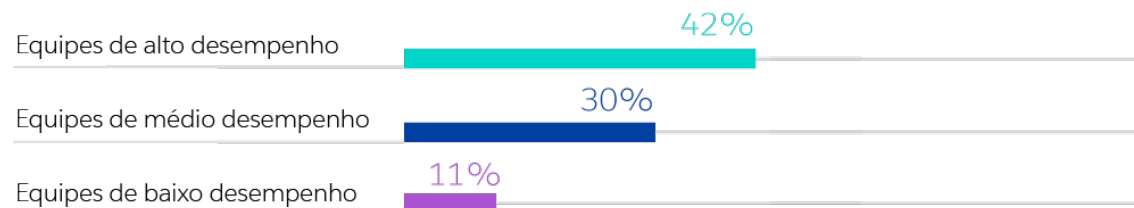
Por que criar comunidades de autoatendimento?

As equipes de alto desempenho trabalham para disponibilizar as informações e soluções corretas em uma página de perguntas frequentes ou outra oferta de autoatendimento, ajudando os clientes a se ajudarem. As vantagens são simples: os clientes podem encontrar as informações necessárias com pouco esforço e os agentes de atendimento têm mais tempo para se dedicar a casos mais complexos em vez de fornecer a mesma informação simples repetidas vezes. Em relação às equipes de baixo desempenho, as principais equipes são quatro vezes mais propensas a manter uma comunidade de autoatendimento, resultando no diferencial de um atendimento eficiente.

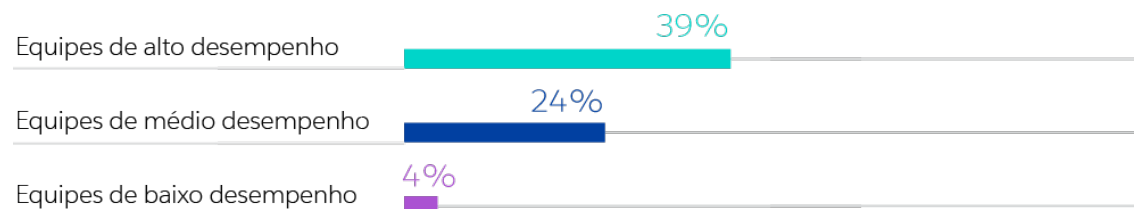
O poder das comunidades de clientes

As comunidades de clientes são outro recurso aproveitado pelas principais equipes. As comunidades usam o poder da colaboração e do conhecimento distribuído para ajudar os clientes a resolverem seus próprios problemas. Os clientes podem pesquisar respostas em um fórum de mensagens ou fazer uma pergunta diretamente em um painel de discussões. As melhores equipes de atendimento são 11 vezes mais propensas a criar e gerenciar comunidades que as equipes de baixo desempenho.

Portais de autoatendimento: Porcentagem dos que já usam



Criação e gerenciamento de comunidades: Porcentagem dos que já usam



Principais conclusões:

A oferta de opções de autoatendimento é essencial para o sucesso do atendimento.

- ⊕ Os clientes querem ter a opção de resolver seus próprios problemas antes de recorrer ao atendimento ao cliente.
- ⊕ Os portais de autoatendimento capacitam os clientes a encontrar as informações necessárias com pouco esforço, além de permitir que os agentes tenham mais tempo para se dedicar a problemas complexos.
- ⊕ As empresas que criam e cultivam comunidades podem se beneficiar de um ecossistema colaborativo que compartilha conhecimento, responde perguntas e incentiva a interação.

Conclusão

Não importa qual a forma de contato. Seus clientes esperam uma experiência de atendimento mais inteligente, personalizada e com pouco esforço. As equipes de alto desempenho são proficientes em interagir com os clientes em qualquer lugar, capacitando seus agentes de atendimento com as ferramentas corretas e prevendo as necessidades dos clientes com atendimento proativo e ajudando os clientes a se ajudarem. O investimento em seu próprio pessoal, usando a tecnologia correta e oferecendo mais opções aos seus clientes permite que você proporcione um atendimento excepcional para diferenciar sua empresa da concorrência.

Para saber mais sobre como as melhores equipes de atendimento ao cliente mantêm a liderança, leia o [relatório completo "State of Service 2015"](#).



Soluções de atendimento que promovem a produtividade dos agentes e a satisfação dos clientes

Ofereça um atendimento ao cliente incrível com rapidez, inteligência e personalização inéditas. Interaja com os clientes de formas totalmente inovadoras, usando a tecnologia correta para capacitar o departamento de atendimento.

Saiba mais ›

48% de redução no tempo de resolução de casos.

47% de aumento na produtividade dos agentes

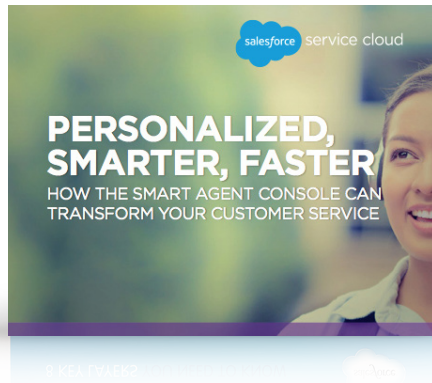
45% de redução no tempo de resolução de casos



As informações fornecidas neste e-book são estritamente destinadas para a conveniência de nossos clientes e somente para fins de informação. A publicação da salesforce.com não constitui um endosso. A Salesforce.com não garante a precisão nem a completude de qualquer informação, texto, gráfico, links ou outros itens contidos neste e-book. A Salesforce.com não garante que você alcançará nenhum resultado específico se seguir qualquer orientação no e-book. É aconselhável que você consulte um profissional como um advogado, contador, arquiteto, consultor empresarial ou engenheiro profissional para obter conselhos que se aplicam a sua situação específica.

© 2015 salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados.

OUTROS RECURSOS QUE VOCÊ PODE GOSTAR:



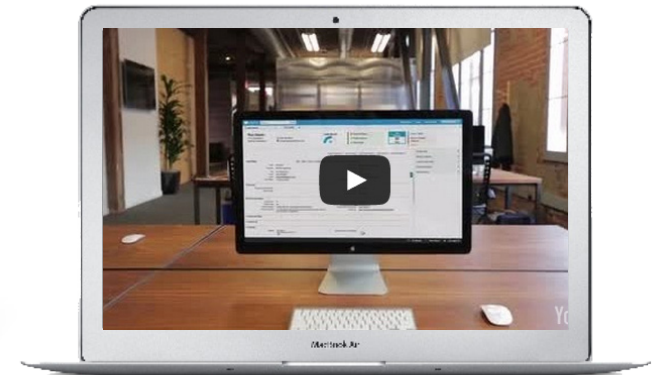
Como o console de agentes inteligente pode transformar o atendimento ao cliente

[FAZER DOWNLOAD](#)



Seis passos para oferecer uma experiência de atendimento completa

[FAZER DOWNLOAD](#)



Veja o Service Cloud em ação

[Assista agora](#)

Encontre ainda mais conteúdo útil sobre atendimento e CRM.
Visite o centro de recursos do Service Cloud.

[CONFIRA](#)



THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM
SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS