

# O guia executivo do atendimento conversacional

Veja como o atendimento pode criar um novo caminho para que todos tenham sucesso.



SIGA PARA TER UM  
*Atendimento  
conversacional*

## INTRODUÇÃO

Um bom líder de atendimento ao cliente sabe que os clientes confiam em todos os canais de comunicação à sua disposição, incluindo canais de redes sociais e aplicativos de mensagens, para ter conversas sofisticadas com os amigos e a família. No entanto, só um líder excelente sabe alavancar esses canais de comunicação pessoal para criar uma experiência de atendimento mais personalizada, uma experiência que ajude a empresa a criar relacionamentos duradouros com todos os clientes ao longo do caminho. Essa é uma distinção importante para líderes que buscam aprimorar o atendimento ao cliente. Examinamos as principais empresas que alinham todos os negócios para promover experiências do cliente imediatas, personalizadas, inteligentes e conectadas. Continue a ler e você aprenderá oito estratégias que ajudarão a aprimorar o atendimento conversacional com os clientes.

# 1

## Interaja com conversações do cliente em qualquer aplicativo de mensagens.

As pessoas adoram aplicativos de mensagens como SMS ou Facebook Messenger porque são naturalmente conversacionais. Quer saber? Os clientes querem ter essas mesmas conversas simples com as empresas. Você pode estar pensando que as mensagens são apenas outro canal para enviar notificações aos clientes. Mas não são apenas isso. Pense sobre suas expectativas quando você envia mensagens de texto aos amigos. E se eles não responderem no mesmo dia? A sua expectativa é diferente: você espera uma resposta imediata. A conversação é bidirecional e a relevância e o imediatismo têm de ser retribuídos pela equipe de atendimento. Assegure que os agentes de atendimento possam ter conversações com os clientes em todos os aplicativos de mensagens que eles gostam de usar. No entanto, o início da conversação em aplicativos de mensagens é apenas metade do caminho. É essencial garantir que os agentes possam interagir com os clientes em aplicativos de mensagens dispondo de todos os detalhes necessários para essas conversações. Os agentes precisam contar com dados de vendas, dados de marketing, histórico de casos e qualquer outro detalhe que ajude a participar da conversação. Quando você interage com os clientes em seus aplicativos de mensagens favoritos, eles adoram a experiência de atendimento.

*“O Salesforce nos ajuda a oferecer um tipo de atendimento semelhante a um design excelente: os dois nunca saem de moda.”*

**John Edelman**  
Diretor executivo  
Design Within Reach



# 2

## Aumente a produtividade em toda a empresa com dados de atendimento inteligentes.

A conexão dos dados de atendimento aumenta a inteligência do trabalho de todos os funcionários da empresa. Da mesma forma que os agentes de atendimento podem usar dados de vendas para ter conversações mais informadas com os clientes, os outros departamentos podem usar esses dados em suas próprias conversações com os clientes. Por exemplo, se os agentes de vendas contarem com insights sobre os clientes, incluindo pontuações de satisfação dos clientes e informações sobre casos em aberto, eles saberão qual o melhor momento e a melhor forma de interação com cada cliente.

Se todas as conversações com os clientes forem embasadas por dados de atendimento inteligentes, a satisfação dos clientes crescerá de forma significativa.



# 3 Aumente as principais contas com painéis de atendimento e vendas.

Não são apenas os agentes que não têm visibilidade real sobre a empresa. As lideranças do atendimento enfrentam o mesmo problema. E isso será um problema real se você quiser aumentar as contas mais importantes neste ano. Os líderes não conseguem ter uma visão clara das necessidades do usuário a menos que explorem dados e insights importantes em toda a empresa. Para que isso aconteça, faça com que os gerentes de vendas e atendimento compartilhem relatórios de análise de vendas, atendimento, comunidades e dados de produtos para ajudá-los a identificar contas com probabilidade de crescimento ou rotatividade. Em uma única plataforma, é possível criar alertas e automatizar relatórios baseados nos hábitos de atendimento identificados dos clientes para encontrar clientes de alto valor ou novas oportunidades de venda. Por exemplo, se você perceber uma oportunidade de venda complementar para um cliente de alto valor com três casos de suporte em aberto, a liderança poderá identificar a conta e alocar a ela a melhor equipe de atendimento.

As melhores equipes de atendimento são 3,9 mais propensas a ter painéis personalizados para acompanhar KPIs e alinhar métricas de desempenho em toda a organização.

Fonte: [Relatório “State of Service” da Salesforce](#)

## 4

## Colabore entre equipes para responder a todas as perguntas dos clientes.

Uma experiência do cliente tem vários pontos de contato. E nem todos estão livres de problemas. É uma experiência frustrante... mas não precisa ser assim. Para incentivar uma conexão de cliente mais integrada, você deve trazer toda a empresa para uma única plataforma interna, onde todos possam trocar dados e conversar em tempo real sobre qualquer conta, oportunidade ou registro de contato. O objetivo: quando um cliente envia um texto, a equipe de atendimento tem acesso a toda a empresa e a todos os registros do cliente. Todas essas informações facilmente disponíveis e comunicações instantâneas significam que a empresa pode ser mais proativa, interagindo com TI sobre os problemas mais recentes, alertando vendas sobre um possível novo lead ou verificando a logística com a área de operações. Tudo isso acelera a resolução dos problemas dos clientes.

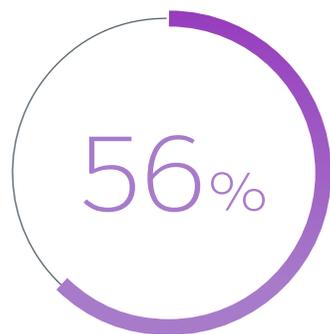
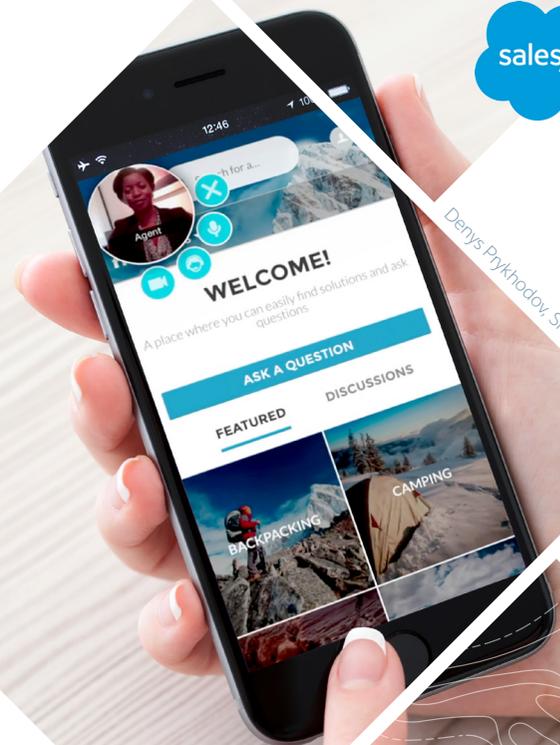
*“O Salesforce conecta nossos funcionários com mais de um bilhão de pessoas que ajudamos todos os dias.”*

**Larry Jones**  
Diretor de TI  
Johnson & Johnson

# 5

## Personalize o atendimento ao cliente com aplicativos e comunidades móveis.

Hoje, quando precisam de ajuda, os clientes usam Facebook, Twitter, mensagens de texto ou comunidades de autoatendimento para se conectar à empresa. E eles esperam que você esteja do outro lado dessas mensagens de redes sociais e móveis para responder a essas perguntas. É por isso que é imperativo personalizar o atendimento ao cliente com aplicativos e comunidades móveis. Isso permite que os clientes com dúvidas ou casos em aberto acessem recursos de suporte incorporados em aplicativos e comunidades móveis, incluindo chat ao vivo, conferências de vídeo, artigos baseados em conhecimento ou fóruns de comunidades. Os clientes obtêm a ajuda instantânea de que precisam com apenas um toque. Além disso, as interações com os clientes são armazenadas no Salesforce, permitindo que o cliente tenha visibilidade total do seu caso. E ele ainda pode receber notificações ou alertas sobre o status do caso.

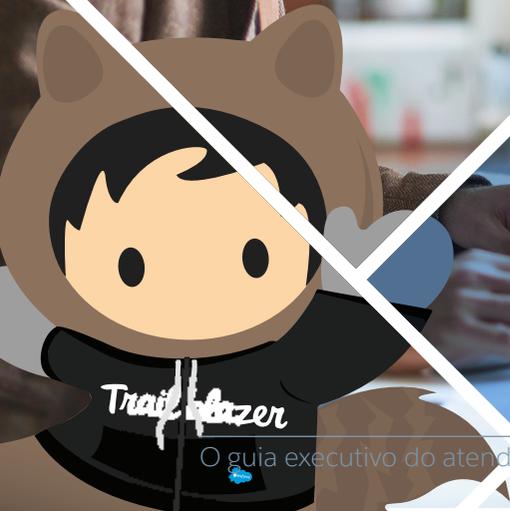


dos líderes de atendimento pesquisados afirmam que já oferecem ou planejam fornecer atendimento, suporte ou ambos por meio de um aplicativo móvel para os clientes nos próximos dois anos.

Fonte: a Salesforce pesquisou 1.900 líderes de atendimento para criar o [relatório Service Report](#)

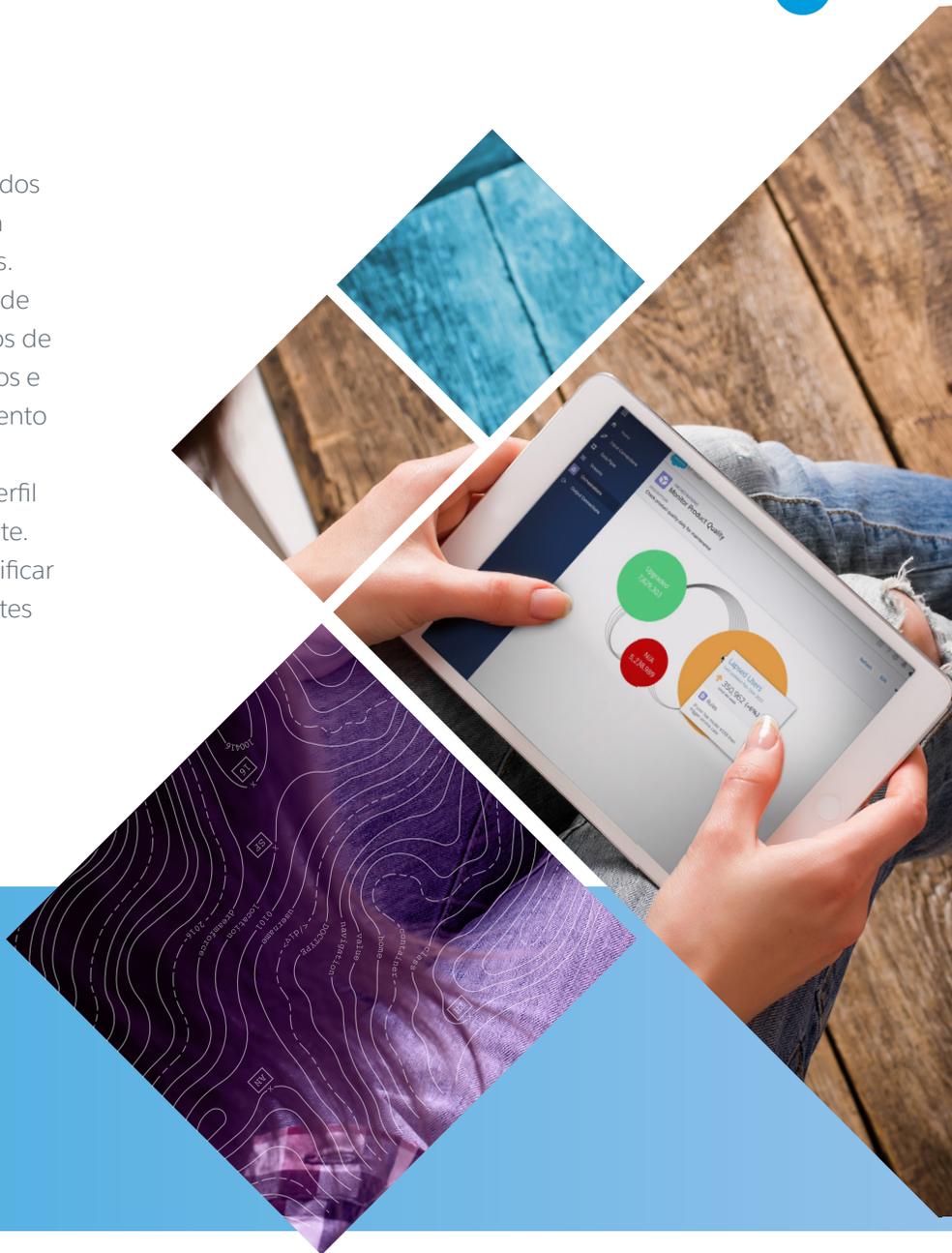
# 6 Ajude os clientes a se ajudarem.

Você sabe o que os clientes gostam ainda mais que comunicação instantânea com agentes de atendimento? A capacidade de resolverem seus próprios problemas. De acordo com a [Forrester](#), 72% dos clientes preferem o autoatendimento para resolver problemas de suporte a fazer uma ligação telefônica ou enviar um email para agentes de atendimento ao cliente. Considere a criação de comunidades que conectam clientes entre si ou levam a artigos baseados em conhecimento. Além disso, você pode assegurar o registro automático desses casos usando as atividades da comunidade. Assim, se os clientes encaminharem os problemas a um agente de atendimento, ele terá todos os detalhes necessários para ajudar a resolver o problema com rapidez.



# 7 Reúna todos os dados de clientes para dinamizar a interação.

Já observamos que as equipes de atendimento dispõem de dados de clientes em sistemas legados heterogêneos, resultando em mais trabalho e tempo para resolver os problemas dos clientes. No entanto, você pode optar por conectar facilmente origens de dados externas para criar uma visão de 360º de todos os dados de clientes, incluindo estoque, pedidos de compra, uso de produtos e histórico de atendimento. Dessa forma, os agentes de atendimento podem obter as informações mais relevantes na hora certa no console de atendimento. Essa facilidade de acesso a dados e perfil de clientes significa que os agentes podem operar proativamente. Por exemplo, os agentes podem identificar os clientes VIP e verificar o estoque para detectar atrasos de produto e alertar esses clientes antes mesmo que eles solicitem informações.



*“O Salesforce ajuda na conexão com os clientes e na colaboração com os funcionários em tempo real.”*

**Mark Moseley**  
Vice-presidente de TI  
Rosetta Stone

## 8

## Acelere as vendas e o atendimento com um processo de cliente conectado.

Crie um fluxo de trabalho exclusivo para que as equipes internas, incluindo finanças, TI, marketing ou operações, possam apoiar melhor o atendimento em todas as interações com o cliente. Aumente a eficácia criando aplicativos e fluxos de trabalho automatizados para os funcionários, personalizados de acordo com as necessidades do atendimento. Você pode até oferecer aos funcionários a experiência ideal que proporciona aos clientes, criando um processo interno de casos e tickets. Quando os agentes de atendimento precisarem de ajuda, poderão registrar um ticket interno diretamente em seu console de atendimento ou solicitar ajuda das áreas de produto, TI, marketing ou finanças. Com a melhor conexão entre atendimento e as equipes de suporte, os agentes poderão responder mais rapidamente a todas as necessidades dos clientes.

*“Usamos o Salesforce para interagir com nossos associados de uma forma que nunca foi possível antes.”*

**David Kallery**

Presidente  
Inspirato

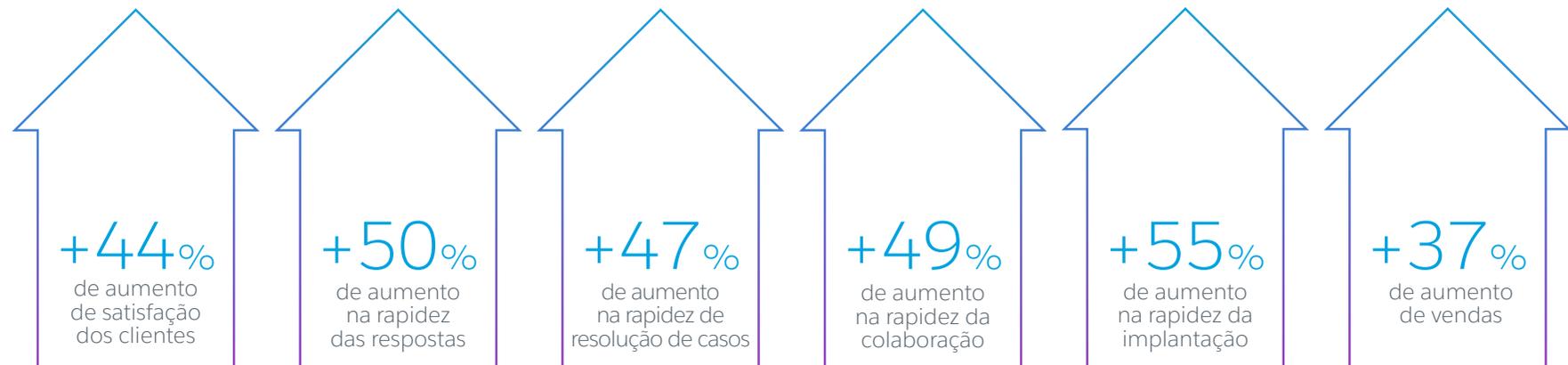


## O momento para começar é agora.

Essas oito estratégias foram fundamentadas no feedback de algumas empresas de melhor desempenho que estão elevando o nível da interação com o cliente. Esse novo tipo de conversação com os clientes demanda uma melhor interação com cada um deles. No entanto, é preciso contar com uma plataforma completa para que sua equipe possa ter essas novas conversações bidirecionais e autênticas. É para isso que criamos o Salesforce para atendimento. Agora, você pode interagir com clientes, capacitar agentes, conectar o atendimento ao CRM completo e aumentar a velocidade da adaptação, possibilitando que sua empresa se conecte aos clientes de forma totalmente inovadora.

Conecte-se aos clientes de uma forma totalmente inovadora

Os clientes que usam o **Salesforce para atendimento** estão obtendo resultados incríveis:



Fonte: Pesquisa Voice of the Customer 2015 da Salesforce

Para saber mais sobre o Salesforce para atendimento, [entre em contato conosco.](#)



salesforce

## THE CUSTOMER SUCCESS PLATFORM

SALES SERVICE MARKETING COMMUNITY ANALYTICS APPS IoT



As informações fornecidas neste e-book são estritamente destinadas para a conveniência de nossos clientes e somente para fins de informação. A publicação na salesforce.com não constitui um endosso. A salesforce.com não garante a precisão ou a plenitude de qualquer informação, texto, imagem, link ou de 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 consultar um profissional como um advogado, contador, arquiteto, consultor de negócios ou engenheiro para receber orientações específicas que se apliquem à sua situação específica.

© 2016 salesforce.com, inc. Todos os direitos reservados.