

# Bom atendimento é fator essencial no sucesso de um e-commerce

## Confiança do consumidor em lojas de e-commerce dependem de um atendimento rápido e personalizado

**22/08/2016 11:38:35**

A cada dia que passa as empresas de e-commerce encontram na internet um mercado cada vez mais disputado. Porém com novas lojas virtuais surgindo aumenta a desconfiança do público consumidor sobre onde ele pode comprar sem ter risco de dores de cabeça com pagamento, entrega ou mesmo problemas pós-venda. Logo, além de um preço competitivo, o atendimento ao cliente tornou-se um dos principais fatores para que uma loja obtenha sucesso dentro da internet.

“Hoje em dia é muito comum os clientes pesquisarem por avaliações sobre a loja em sites como o Reclame Aqui antes de concluir a compra. Esse tipo de informação funciona como uma garantia para o cliente”, afirma Adriana Maia, Coordenadora de Atendimento da ImpressoraAjato.com, e-commerce especializada em equipamentos para impressão e digitalização.

Apenas no site Reclame Aqui, mais de 600 mil pessoas pesquisam diariamente por empresas onde pretendem efetuar uma compra ou contratar um serviço. Ter uma boa reputação em redes sociais como essa significa pode ser a diferença para um e-commerce conquistar ou não uma venda.

“Todos os e-commerces, em algum momento, vão se deparar com um problema. Os clientes entendem isso. A maneira que a loja lida com esse problema é que faz a diferença. Manter o foco no cliente, dialogando com honestidade e clareza não só ajuda a resolver, como pode se transformar num diferencial da loja”, completa Adriana.

Em pesquisa realizada pela varejista online Rakuten sobre as preferências de compra dos consumidores de e-commerce, 59% dos brasileiros afirmam que a confiança é um fator fundamental para decidir onde comprar, ficando à frente das opções de pagamento (25%) e do frete (16%).

O que se nota é que, mesmo com o aumento das compras online no Brasil, o consumidor ainda vê nas relações humanas um fator decisivo para a compra, fazendo com que o atendimento ao cliente exista não só para tirar dúvidas ou solucionar problemas, mas também para mostrar quem está do “outro lado da tela”.

