

Empresas apostam na experiência do cliente para se destacarem no mercado

Ter produtos de qualidade não é mais suficiente para se diferenciar da concorrência

10/09/2020 09:13:32

A jornada percorrida pelo consumidor durante todo o seu relacionamento com uma empresa vai desde o primeiro contato com a marca até o pós-vendas. Mapear essa trajetória permite gerar valor durante o processo de compra e impacta diretamente no crescimento e no fortalecimento da marca. As empresas têm entendido que não é suficiente entregar apenas o necessário – o sucesso do cliente acontece quando, além da entrega, é possível criar um vínculo com as pessoas, desenvolvendo relações transparentes, criando conexões positivas e duradouras. Nesse contexto, olhar para a experiência do cliente, há algum tempo, deixou de ser uma opção, e agora é um dos grandes desafios entre as organizações.

Os desafios do atendimento no e-commerce

A internet é hoje um dos principais canais de vendas do mercado. Com crescimento significativo de 18% em relação ao ano anterior, o e-commerce deve movimentar R\$106 bilhões em 2020, segundo estimativa da ABComm (Associação Brasileira de Comércio Eletrônico).

A preferência pelas compras via internet também está ligada à comodidade e agilidade, pois o consumidor pode pesquisar, comparar e efetivar a compra no mesmo espaço. E esse fator agilidade reflete-se diretamente no atendimento que precisa corresponder a essa expectativa com um tempo de resposta adequado.

Uma pesquisa da Forrester (empresa norte-americana de pesquisa de mercado), aponta que pelo menos 53% dos consumidores tendem a desistir de uma compra quando não conseguem encontrar respostas rápidas para suas dúvidas.

Neste sentido, algumas empresas investem em ferramentas que auxiliam na agilidade do atendimento, como a **bringIT e-commerce**, empresa que comercializa peças e acessórios para notebooks em todo Brasil. Eles desenvolveram internamente um sistema de gerenciamento de pós-vendas que permite antecipar a troca dos produtos antes mesmo da devolução do cliente chegar dos Correios.

“Buscamos constantemente melhorar a experiência do cliente em todos os nossos pontos de contato. Esse novo processo vem sendo aprimorado para resolver as dores que levantamos junto aos nossos clientes, para tornar o nosso atendimento ainda mais simples e ágil!”, relata Dayane Soares, gerente de operações da bringIT.

Esse é um grande diferencial no atendimento da empresa que tem o propósito de facilitar a vida do

consumidor por meio de soluções completas para notebooks. Neste ano, a bringIT é finalista do Prêmio Reclame Aqui na categoria E-commerce - Informática. Essa premiação é uma excelente oportunidade de reconhecer as empresas que respeitam e valorizam seus clientes.

Para votar na bringIT acesse:<https://bit.ly/2FjnZIP>