

Telecall é a primeira operadora Brasileira a integrar novo serviço do Google

Verified Calls do Google verifica chamadas e revela ao cliente o nome da empresa que está ligando e até mesmo a razão da ligação.

9/9/2020 1:03:06 PM

Clientes contam com chamadas telefônicas para se comunicarem com empresas e empresas também dependem de telefonemas para o cumprimento de suas metas. No entanto, a não ser que o cliente já esteja esperando uma ligação, a grande maioria não atende chamadas se não reconhece o número, pois além de chamadas frequentes de telemarketing podem também ser vítimas de trotes indesejados. O Google *Verified Calls* visa solucionar esse problema verificando as ligações de antemão, revelando para o cliente na hora da chamada o nome da empresa que está ligando e até mesmo a razão da ligação. Dessa forma, aumentando a probabilidade de o cliente atender, além de lhe proporcionar mais segurança.

A Telecall é a primeira operadora de telecomunicações do Brasil a integrar o serviço de chamadas verificadas e oferecer essa experiência diferenciada de ligações. Ao ligar para agendar instalações, a operadora notava que 32% dos clientes não atendiam nas primeiras tentativas. Desde a integração com o *Verified Calls*, em trinta dias viram um aumento de 70% nas respostas.

“Estamos muito entusiasmados com a experiência que o *Verified Calls* traz aos nossos clientes. A ferramenta nos permitiu melhorar nosso relacionamento com os clientes, que se sentem mais confiantes e seguros em atender as chamadas ao verem nossa marca na tela de seus telefones, bem como otimizar o processo de agendamento”, diz Bruno Ajuz, VP da Telecall.

Outras empresas locais, como Gurumê e Unisuam também embarcaram nessa nova tecnologia e notaram maior engajamento de seus clientes. Em duas semanas de uso, a universidade carioca, Unisuam, observou um aumento de 12% no atendimento de ligações e conseguiu aumentar suas vendas em 10%.

Da mesma forma, a rede de restaurante japonês Gurumê também vem utilizando o serviço e notou uma diferença exponencial nas respostas dos clientes. Jerônimo Bocayuva, dono do Gurumê, afirma “temos visto que quando o cliente sabe que somos nós ligando e por quê, ele fica mais receptivo e tem muito mais chance de atender. Esse recurso nos ajudou a implementar melhor nossa Pesquisa de Satisfação do Cliente e coletar mais respostas do que nunca.”

O Verified Calls é um recurso do aplicativo do Google que vem pré-carregado em muitos telefones Android e estará disponível para download a partir desta semana em ainda mais dispositivos Android. O recurso está sendo lançado inicialmente nos EUA, México, Brasil, Espanha e Índia, com

mais países por vir. Para obter mais informações, acesse: g.co/cloud/verified-calls