

Cada canal, um cliente

Com a proliferação de pontos de venda (marketplaces e redes sociais, por exemplo) e canais de comunicação (whatsapp e sites de reclamação), marque a alternativa que melhor solucione o gerenciamento disto.

Selecione uma alternativa

- A** Depende do canal. O ideal é agrupar por tipo de canal. Redes sociais, por exemplo , e assim por diante
- B** Tanto faz unificar ou não. O importante mesmo é responder rápido e de forma que solucione o problema.
- C** Unificar o controle de tudo para que tenhamos uma visão geral das reclamações e interações.
- D** Não é necessário unificar o controle destas interações, afinal são tipos de clientes diferentes