



**Veja a importância
do SAC nas redes
sociais**

SUA IMPORTÂNCIA



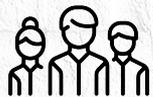
61% dos brasileiros têm contas ativas em alguma das principais redes sociais, o que trouxe diversas utilidades para as redes. Dentre elas, o relacionamento com marcas, que ganhou espaço para transformar essas mídias em canal de vendas e, conseqüentemente, de atendimento.



CONVERSÃO

87%

preferem comprar de marcas que possibilitam conversas (atendimento) pelas mídias sociais.



USUÁRIOS TÊM

30%

mais probabilidade de recomendar uma marca que os respondem nas redes. Além de gastar até 20% a mais com a empresa no futuro.



ATENDIMENTO

72%

declararam que “quem me quer como cliente deve ter a melhor e mais recente tecnologia de atendimento ao cliente.”



FIDELIZAÇÃO

82%

Declararam “tornei-me um cliente vitalício por causa do atendimento ao cliente.”

APROXIMAÇÃO



A partir do trabalho de atendimento, é possível se aproximar e conhecer ainda mais o público da marca.

- Quem entra em contato com a empresa?
- Quais são suas dúvidas mais comuns?
- Quais respostas atendem a esses questionamentos?
- O que as pessoas buscam ao contatar a organização?
- O que deve ser feito em caso de crise de atendimento?
- O que pode ser feito para surpreender, positivamente, os usuários?
- Ao ter com clareza essas e outras respostas a respeito do público-alvo da marca, você consegue compreendê-lo melhor e, assim, **gerar ações de aproximação com ele.**

MINIMIZAR PROBLEMAS



Quando mais rápido um problema é resolvido menos chance ele tem de virar um problema maior. Mesmo que o seu atendimento inicial seja um tanto quanto genérico, você ganha **chances a mais de reverter cenários de grande insatisfação.**

- Ex: se você recebe um produto errado e manda mensagem para empresa algumas vezes e ela não responde, você vai procurar outros meios, vai perder a paciência, vai fazer barulho de outras formas e possivelmente não comprar mais da empresa.

Então neste caso, atender o cliente **de forma ágil**, demonstrando empatia e atenção ao problema dele pode minimizar e diminuir a quantidade de novos problemas surgirem com aquele consumidor.

FORTALECE A MARCA



- Acaba se tornando mais um **bom recurso de marketing**. Toda ação boa e bem feita gera uma reação parecida nos potenciais consumidores. E como vimos anteriormente nos dados, atendimento de qualidade é um dos diferenciais mais importantes procurado pelo público.
- Também é um **fortalecedor do posicionamento da marca**. Conversando com o público e o respondendo de forma pública é possível mostrar quem é a marca, como ela se posiciona e qual sua essência. Indicando cuidado com os clientes e preocupação em manter um alto padrão de qualidade.

ATRAIR CLIENTES



- Quando algo sai errado, o suporte prestado é que vai determinar se a **confiança do cliente continuará a mesma no futuro.**
- Mesmo o cliente mais indignado pode **voltar a comprar** de você e até recomendar a empresa a outros, desde que receba tratamento vip e tenha seu problema resolvido.
- PS: mesmo quem nunca comprou da empresa pode ter interesse no que ela faz e seguir seus perfis nas redes sociais. A forma com que se dá o atendimento e interação pode ser marcante para essa pessoa a ponto de ela indicar a marca para outras pessoas que precisam dos serviços na hora certa.

ECONOMIA DE TEMPO



- Pela Internet você pode padronizar o atendimento e criar rotinas que facilitam o atendimento.
- Você entende o problema, direciona para alguém responsável e obtém a solução em poucos minutos.
- Além disso, quando o cliente consegue encontrar as respostas que precisa sozinho, dificilmente demandará um novo contato com a empresa.
- A dúvida de um pode ser a dúvida de muitos. Use as dúvidas que surgem para criar conteúdo mais eficientes a ponto de diminuir a demanda de atendimento uma vez que você tem um conteúdo completo de fácil acesso para direcionar ao cliente.

ORGANIZAÇÃO



- Fica muito mais fácil organizar e categorizar os atendimentos realizados junto aos usuários.
- Você consegue taggear mensagens para analisar o volume de reclamações e insatisfações dos consumidores. Conseguindo mapear exatamente o que precisa ser melhorado (problemas com site, app, infraestrutura, estoque e etc)

... sionárias 2 d ...

Bom dia, aguardando a liberação na plataforma para trabalhar a mais de um ano.

Gostei | Responder · 2 respostas

 iFood **Autor** 2 d ...
802.854 seguidores

Olá, Rafael. Você pode conversar com a gente através do link (m.me/ifood). Por lá, nosso time vai te ajudar com isso!

Gostei · 1 | Responder

E no episódio de #UXFail de hoje, com vocês, @itau!
Eu tenho internet pra carregar a pagina de erro e pra escrever esse tweet :)



Não podemos realizar seu descadastramento neste momento.
Por favor, verifique sua internet e tente novamente.

Caso contrário, tente novamente mais tarde.

1 | | | |

 **Itaú (em casa)** @itau · 41m ...

Oi, Vinícius! Nos detalhe por mensagem privada, o que está tentando fazer?

| | | |

REFORÇANDO



75%

dos clientes estão dispostos a gastar mais para comprar de empresas que proporcionam uma boa experiência do cliente.

80%

dos entrevistados brasileiros consideram o atendimento ponto essencial para determinar sua lealdade a uma marca.