

Marketing Digital



Introdução ao CRM



GUIA DA AULA 6



Acompanhe as tendências em CRM

 **Tendências em CRM**



Acompanhe aqui
os temas que
serão tratados
na videoaula.



Tendências em CRM



Vamos mostrar brevemente algumas tendências para jornada dos consumidores, considerando tantas oportunidades e desafios que o mercado enfrenta.

Sabemos que a confiança e os gastos dos clientes aumentam quanto mais eles interagem com a marca, mas ainda temos um caminho longo a percorrer sobre o entendimento do comportamento do cliente.

Com base nisso, as previsões para o futuro da experiência do cliente são:



As marcas devem estar presentes em cada vez mais passos da jornada do cliente: as empresas devem tentar ajudar seu cliente em sua jornada, saindo algumas vezes do core da empresa ou da sua zona de conforto.

Por exemplo: qualquer banco pode fazer um financiamento de imóvel, certo? Mas, imagine que além de oferecer o financiamento, o banco ajuda você a se conectar com uma boa imobiliária ou construtora de confiança, dando um suporte para toda a sua exaustiva jornada de escolha e compra de um imóvel? Se ajudar na parte da reforma e decoração, então... fideliza para sempre.



A tecnologia vai capacitar ainda mais as pessoas: Por exemplo, às vezes você liga em um lugar e é transferido 5 vezes até chegar ao “setor responsável”, não é mesmo?

A tendência é que isso não aconteça mais, porque qualquer pessoa será capaz de resolver qualquer problema do cliente, graças aos avanços da inteligência artificial e automação robótica.



Mais empatia entre empresa e cliente: saber como o cliente se sente na hora em que consome algum produto ou serviço vai fazer a diferença sobre como a empresa vai se relacionar com ele, como vai criar uma empatia naquele momento.

É um desafio grande para os cientistas de dados entender esse mood, mas é possível e pode realmente ser transformador para a comunicação.



Os chatbots vão estar mais presentes: seja se relacionando entre eles (chatbots com Siri ou Alexa), seja diretamente com os clientes, é bem provável que em breve a maioria das empresas tenham chatbots ajudando a orientar seus clientes durante sua jornada, o que pode melhorar a produtividade de funcionários e a satisfação dos clientes.



Bons estudos!

