

Marketing Digital



Introdução ao CRM



GUIA DA AULA 6



Acompanhe as tendências em CRM



Acompanhe aqui
os temas que
serão tratados
na videoaula.



Tendências em CRM



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!

