



zendesk
chat

Como o chat em tempo real ajuda as empresas e os clientes



Sumário

04	<u>Por que os clientes adoram o chat em tempo real?</u>
08	<u>Por que o chat em tempo real pode ajudar (ou acabar com) a sua empresa?</u>
12	<u>Entrando no mundo do chat em tempo real</u>
12	<u>Não é um software de chat do tempo da vovó</u>

Compras, pagamento de contas, busca de informações, orientação e tirar dúvidas: se você faz quase tudo pela internet hoje em dia, provavelmente já se deparou (e até tenha usado) o chat em tempo real para se comunicar com uma empresa. Se isso for verdade, você não está sozinho. O uso do chat em tempo real disparou de [30% em 2009 para 52% em 2013](#) e continua aumentando. Na verdade, [quase um terço dos consumidores esperam que o chat em tempo real esteja disponível quando querem entrar em contato com uma marca](#). Os clientes também relataram [maiores níveis de satisfação](#) no chat em tempo real (73%) quando comparado a plataformas tradicionais como email (61%) ou telefone (44%).

A maioria das organizações agora oferece atendimento e suporte por diversos canais, incluindo email, telefone, redes sociais e chat em tempo real. Por quê? Porque os clientes de hoje esperam uma série de opções quando precisam de atendimento e, basicamente, porque as empresas são movidas pelas vontades de seus clientes. Suas compras, satisfação, envolvimento contínuo e fidelidade motivam o crescimento da empresa, e o chat em tempo real pode ajudar com isso.

Se você está ocupado gerindo uma empresa e procurando novas maneiras de aumentar a produtividade e eficiência de seus funcionários enquanto controla as despesas, o chat em tempo real é o candidato perfeito. Não importa a história de sua empresa ou o setor em que ela atua, agora é a hora de realmente pensar em incluir o chat em tempo real em seu arsenal de atendimento ao cliente.

Vejamos a importância do chat em tempo real do ponto de vista do cliente e depois do ponto de vista de uma empresa. Esses pontos de vista estão intimamente relacionados, pois quando os clientes estão realmente satisfeitos, seus resultados inevitavelmente aumentam. Conveniência, velocidade e multitarefa são [os principais motivos pelos quais os clientes preferem o chat em tempo real](#). Ao facilitar as transações dos clientes com sua empresa, você ajuda a promover melhores experiências e [faz com que as pessoas voltem querendo mais](#).

A seguir, apresentamos os cinco principais benefícios para os clientes usarem o chat em tempo real.

Por que os clientes adoram o chat?

1. É conveniente

Os clientes da atualidade esperam respostas em tempo real e dão preferência às empresas que lhes oferecem o que eles querem, na hora que eles querem. Uma pesquisa indicou que [44% dos entrevistados disseram que ter uma pessoa em tempo real respondendo às suas dúvidas](#) enquanto estão no meio do processo de compra online é um dos recursos mais importantes que um site pode oferecer. Contudo, embora os clientes queiram as respostas em tempo real, muitos preferem não ter que aguardar ao telefone, o que torna o chat uma alternativa bastante atrativa.

Outro aspecto conveniente do chat em tempo real é que ele não exige a atenção total do cliente. Durante o chat, ele ainda pode ler seus emails, conversar com um colega de trabalho ou até mesmo se levantar e deixar o local sem se preocupar em ser rude. Assim como a telecomunicação permite que você trabalhe de pijama fazendo negócios, o chat em tempo real permite que você continue com sua vida enquanto recebe a ajuda de que precisa.

“Antes, os clientes eram limitados ao contato por telefone ou email, e os clientes internacionais não queriam esperar um email ou ligar para um número no exterior. Oferecer a eles uma opção de chat em tempo real aumenta em grande parte a interação conosco, além de elevar a satisfação de modo geral”.

Matt Joseph, Administrador de programa, VeraSafe

2. É familiar

Parte da popularidade do chat pode ser associada ao fato de que as mensagens de texto e instantâneas estão rapidamente se tornando os meios de comunicação preferidos. Artigos no *The New York Times* e no *USA Today* documentaram a queda da popularidade das ligações telefônicas e os correios de voz, ao passo que a do chat e das mensagens de texto está disparando. Por exemplo, uma pesquisa recente descobriu que [mais da metade dos entrevistados com idade entre 18 e 34 anos preferem o chat em tempo real às ligações telefônicas](#).

Mas não pense que é apenas a Geração Y que prefere o chat em relação aos canais de suporte tradicionais. Mais de [45% das pessoas com idade acima de 55 anos já usaram o chat em tempo real](#). Alguns dos motivos pelos quais eles usam o chat são a ausência do tempo de espera e a conveniência geral. A capacidade de conduzir uma interação em tempo real usando um método familiar (lembra-se das máquinas de escrever?) faz com que o chat em tempo real seja um canal de grande valor para esses clientes em potencial.



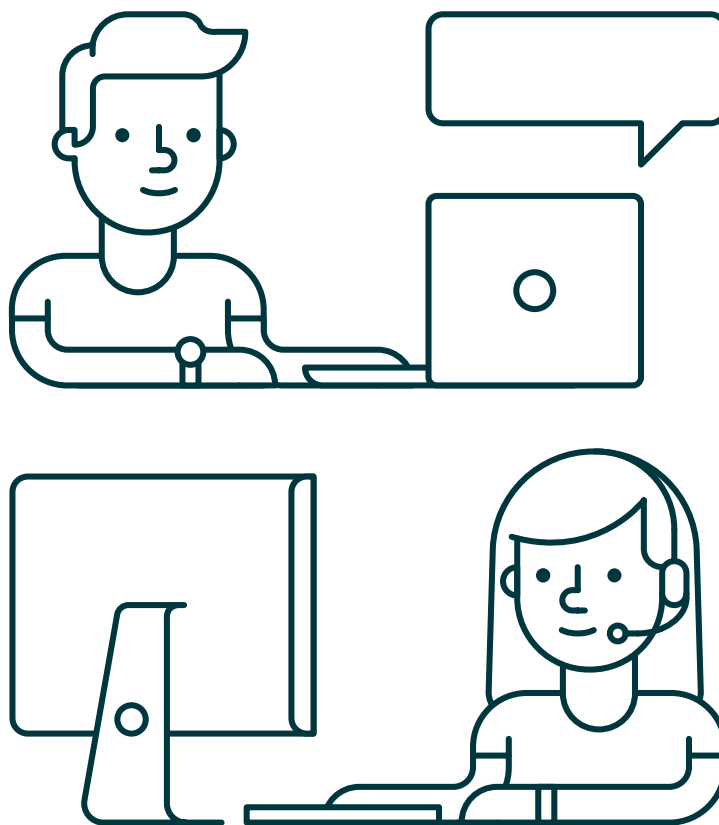
3. É rápido

Você provavelmente já ouviu a expressão “tempo é dinheiro”. Isso nunca foi tão real quanto no atendimento ao cliente. Em um estudo, [60% dos clientes afirmaram odiar ter que esperar mais de um minuto pelo suporte](#). Com o chat em tempo real, os clientes nunca são colocados em espera e têm suas dúvidas sanadas mais depressa do que no atendimento por telefone. Na verdade, a pesquisa mostrou que [as interações por chat em tempo real começam em média 23 segundos depois que o cliente inicia o contato](#). Analisando os dados dos clientes do Zendesk Chat em 2014, o tempo médio para solucionar um problema por chat foi pouco mais de 12 minutos.

A mudança para a computação móvel também dificulta ou até impossibilita o suporte ao cliente por telefone, já que usamos o mesmo dispositivo como telefone e para acessar a internet. Vamos supor que você tenha uma dúvida sobre um determinado produto no site da empresa. Se você precisar ligar para obter ajuda, precisará sair do navegador para fazer a chamada. No chat em tempo real, a experiência acaba sendo mais integrada.

“Há diversas formas de entrar em contato e atender os clientes, mas o chat em tempo real torna a experiência mais dinâmica e relevante”.

Jon Hearty, COO, Datanyze



4. É pessoal

Se existe uma coisa com a qual todos concordamos, é que preferimos fazer negócios com pessoas reais. Embora a internet nos ofereça mais autonomia, nos permitindo trabalhar, comprar e nos divertir quando e como queremos, os sites de e-commerce de autoatendimento antigos que não integram a interatividade em suas plataformas não terão mais condições de competir no mercado. Habilitar o recurso de chat em seu site é o equivalente a contratar funcionários para sua loja física com representantes simpáticos que recebem os visitantes e oferecem ajuda. E os visitantes de fato precisam de ajuda: [surpreendentes 83% dos consumidores precisarão de algum tipo de suporte ao cliente](#) durante uma compra online.

O chat em tempo real acaba dando um rosto ao mundo online que costuma ser tão impessoal. Em vez de receber respostas prontas e batidas, com o chat em tempo real os clientes se conectam com pessoas reais. O chat oferece uma conexão humana, estabelecendo confiança e tranquilizando os visitantes de que existem pessoas de verdade que se importam com eles nos bastidores. O chat em tempo real une as vantagens da interação humana aos benefícios do mundo online.

“Como muitos de nossos clientes nos abordam com questões legais delicadas e frequentemente complicadas, eles podem ficar pouco à vontade com um processo puramente automatizado. Mas graças ao [Zendesk Chat], nossos clientes em potencial podem iniciar o contato com especialistas de plantão, fazer perguntas e ficar tranquilos com relação aos nossos serviços”.

Andrew Weaver, CEO, LawyerFair

5. É privado

Com a computação móvel e a crescente popularidade dos dispositivos portáteis, está mais difícil do que nunca para as pessoas separarem o trabalho da vida pessoal. Mesmo quando alguém está fisicamente no escritório, essa pessoa pode estar navegando por praticamente centenas de produtos enquanto procura um presente de aniversário ou uma nova geladeira. A verdade é que muitos clientes em potencial provavelmente estarão no trabalho enquanto navegam por seu site. Ou talvez estejam no ônibus ou no intervalo da partida de futebol do filho. Isso significa que eles não estarão em um bom momento para telefonar. Com o chat em tempo real, você pode manter todas as interações em seu site, possibilitando que os visitantes façam perguntas e forneçam informações pessoais de forma privada.

A mesma distinção entre vida pessoal e profissional também existe na rede social, que muitas empresas estão usando cada vez mais para oferecer ajuda e responder aos problemas dos clientes. Por mais que seus clientes adorem o Facebook ou o LinkedIn, eles nem sempre querem exibir suas frustrações pessoais em um fórum público, como os canais de rede social. Além disso, embora os agentes para chat em tempo real de sua empresa possam ter acesso às interações anteriores de um cliente com você (ou possam até mesmo salvar, imprimir e compartilhar registros de chat internamente), o cliente terá garantia de que a conversa do chat será mantida longe dos canais públicos.

“ Nem todo mundo tem tempo para discutir suas necessidades pelo telefone. Talvez uma pessoa esteja no transporte público a caminho para o trabalho e precise tratar de um assunto delicado, que não queira discutir diante de outras pessoas. Com o Zendesk Chat, os clientes podem conversar em tempo real com nossa equipe de consultores e obter as orientações necessárias em particular, mesmo que estejam em um ambiente público”.

Steven Baker, Gerente de comunicações, BaKare Beds

Por que o chat em tempo real pode ajudar (ou acabar com) a sua empresa?

A inclusão do chat em tempo real ao arsenal de atendimento ao cliente de sua empresa permite que você otimize e personalize as experiências de seus clientes no momento em que eles chegam ao seu site. Usar o chat para ajudá-los a avançar no processo de compra também pode impulsionar sua receita e ajudá-lo a identificar formas de simplificar o processo tanto para seus agentes como para seus clientes em potencial.

A seguir, apresentamos os cinco principais benefícios para as empresas que implementam com sucesso o chat em tempo real.

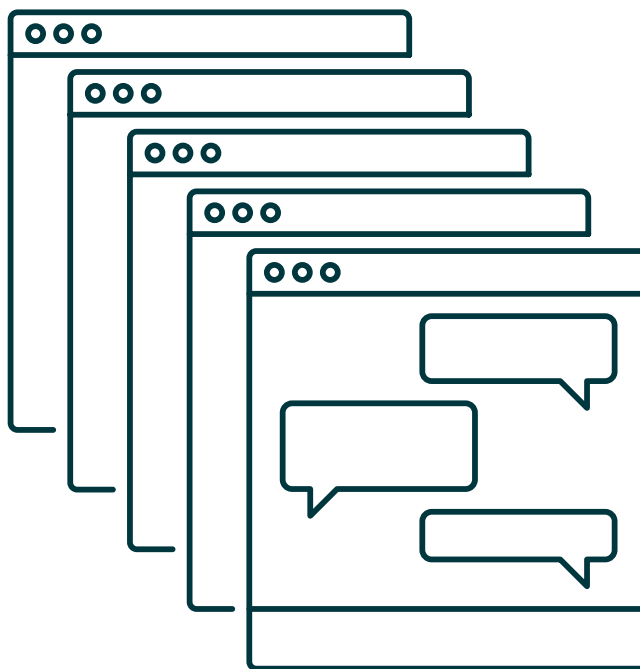
1. É proativo

Canais de ajuda como telefone ou email são de natureza passiva, isto é, eles permanecem indisponíveis até que um cliente os ative. Eles são o equivalente digital de um vendedor que não se manifesta até que você o aborde com uma pergunta. [Existe um bom motivo pelo qual a Nordstrom é renomada por seu atendimento ao cliente excepcional](#), e isso inclui o fato de que a empresa treina seus funcionários para cumprimentar e oferecer ajuda a qualquer pessoa que entre na loja.

O suporte proativo significa que você não espera que os clientes em potencial façam uma pergunta antes de abordá-los. O chat em tempo real, combinado aos gatilhos personalizados e ao monitoramento de visitante em tempo real, permite que você interaja com os visitantes no instante em que eles pensam em fazer negócios com você.

O suporte proativo é especialmente útil para guiar as pessoas pelo processo de compra, uma etapa por vez. Uma pesquisa também demonstrou que é [três vezes mais provável que os clientes façam uma compra](#) quando abordados pelo chat. Oferecer ajuda pelo chat em tempo real para responder às dúvidas dos clientes sobre os produtos ou o processo de compra evita que as pessoas abandonem os carrinhos de compras por causa de confusões e ainda aumenta as conversões.

“Os gatilhos podem ser definidos para exibir o chat em tempo real para um visitante. Os gatilhos para um novo visitante e para um existente podem ser diferentes, e eles podem realmente iniciar uma conversa”.



2. É eficiente

Toda empresa se esforça para melhorar a produtividade dos funcionários porque isso inevitavelmente afeta os resultados financeiros. Mas você sabia que o chat em tempo real facilita a capacidade multitarefa de sua equipe de suporte para que eles possam ser mais produtivos? Os agentes para chat podem travar diversas conversas com clientes de uma só vez e, portanto, estão aptos a solucionar vários problemas simultaneamente, em vez de serem forçados a lidar com uma chamada por vez. Na verdade, [os agentes para chat podem ter até seis conversas simultâneas](#), dependendo da complexidade dos problemas envolvidos.

O chat em tempo real não apenas é a forma mais rápida de oferecer atendimento ao cliente, mas também é mais barato do que outros canais. Na verdade, [o chat em tempo real normalmente custa metade de um call center](#).

“Agora podemos processar solicitações e solucionar as reclamações dos clientes dez vezes mais depressa — uma melhoria significativa em relação aos sistemas por telefone e email”.

Dmitry Odintsov, Diretor de vendas e desenvolvimento de negócios, TrueConf

3. É eficaz

Os analistas do setor observaram o impacto que o chat em tempo real pode ter nos negócios. 31% dos compradores online dos EUA e do Reino Unido declararam ter [maior propensão a fazer uma compra após terem uma conversa pelo chat em tempo real](#). Isso acontece porque o chat em tempo real ajuda a solucionar problemas no momento da finalização da compra.

Vejamos um exemplo: imagine uma cliente comprando em um site depois de ver um anúncio de frete grátis. Ela seleciona o produto e começa o processo de finalização da compra, mas descobre que o “frete grátis” anunciado aparece como uma cobrança adicional de R\$ 3,95. Sem o chat em tempo real, ela jamais perguntaria sobre a oferta no mesmo instante e precisaria decidir entre concluir a compra ou enviar um e-mail e, possivelmente, aguardar dias por uma resposta não automática. Nesse momento, a frustração da cliente por não poder aproveitar a oferta rapidamente pode resultar na desistência dela no meio do processo de compra (chamado de “abandono de carrinho”). Se o chat em tempo real estivesse disponível, talvez ela aproveitasse a oportunidade para resolver o problema e concluiria a compra com o frete grátis prometido.

Com o chat, os agentes também podem conversar entre si, além de conversar com os clientes. Isso significa que sua fila de chat está sempre sob controle e os problemas são resolvidos de forma eficaz graças à troca de conhecimento interna. Assim como seus clientes, sua empresa também se beneficia da privacidade do chat em tempo real. Um agente pode oferecer ajuda rapidamente a um cliente insatisfeito antes que o problema tome proporções maiores e o cliente acabe indo até canais mais públicos, como redes sociais.

4. É revelador

[O software de chat em tempo real oferece dados fundamentais](#) para ajudar as empresas a entenderem melhor seus clientes em potencial e já existentes. Os executivos de empresas de e-commerce perdem noites de sono imaginando por que seus clientes abandonam o carrinho na página de finalização da compra. Com o chat, você pode entender quais problemas estão atrapalhando a finalização da compra e quais medidas você pode tomar para evitá-los em transações futuras.

O chat também oferece aos agentes a oportunidade de fazer perguntas aos visitantes para identificar a melhor abordagem de vendas. Um marketing eficaz está relacionado ao conhecimento que você tem dos clientes. As empresas podem fazer bom uso das respostas dos clientes, desenvolvendo táticas direcionadas para públicos demográficos específicos ou até mesmo ajustando o conteúdo do site conforme as necessidades dos clientes e as dificuldades em mente.

Todo mundo gosta de receber atenção individual, e os compradores online não são diferentes. O chat em tempo real pode ajudar a personalizar os serviços com gatilhos ou alertas que indicam quando um cliente VIP ou de retorno chega ao site, assim os agentes podem reagir de acordo. Além disso, não deixe de usar o chat como mais um canal para obter feedback dos clientes. O chat em tempo real oferece uma maneira fácil e barata para que os visitantes avaliem suas experiências e ofereçam sugestões para melhorar o atendimento.

5. É “pegajoso”

O chat em tempo real oferece um novo canal para lançar incentivos e ofertas especiais. Por exemplo, as opções de gatilho permitem que você ofereça cupons de desconto ou outros incentivos para usuários que se encaixam em um perfil predefinido. Você também pode incentivar os visitantes a interagir com o chat por meio de ofertas especiais para aqueles que aceitarem. Esses clientes provavelmente ficarão mais tempo em seu site, o que pode resultar em pedidos maiores. [Um estudo mostrou que o chat em tempo real aumenta o valor médio dos pedidos em 19%](#). Além disso, ao aumentar seu grupo de usuários do chat você acaba refinando seu entendimento dos clientes-alvo, de modo que possa ajustar suas campanhas de marketing.

Entrando no mundo do chat em tempo real

Conforme mencionamos, o uso do chat em tempo real lhe permite tirar dúvidas rapidamente sem precisar responder a emails ou gerenciar uma fila de ligações. Com o chat, os clientes encontram facilmente o que precisam, resolvem problemas ou dúvidas que atrapalham suas vendas e passam mais tempo em seu site, o que pode se converter em mais itens no carrinho de compras.

Vamos recapitular alguns dos benefícios do chat em tempo real.

Os clientes adoram: por todos os motivos que discutimos anteriormente, o chat em tempo real supera os demais canais em termos de satisfação do cliente. [73% dos consumidores estão satisfeitos com suas experiências no chat em tempo real](#) (em comparação com 61% no email, 48% na rede social e 44% ao telefone).

As empresas prosperam: como já mostramos, o chat em tempo real oferece benefícios aos resultados da empresa, inclusive aumento das vendas. [77% dos compradores online](#) querem interagir com uma pessoa real antes da compra e mais de [50% afirmam que a falta de interação já os impediu de comprar](#).

Não é um software de chat do tempo da vovó

A tecnologia de chat da atualidade é incrivelmente diferente das primeiras plataformas. A instalação do chat em tempo real agora consiste em um processo simples e eficiente. Tudo o que você precisa é uma assinatura de um produto de chat em tempo real, como o Zendesk Chat, e a instalação de alguns códigos leves em seu site. Bastam apenas alguns minutos. Além disso, há vídeos de treinamento e diretrizes de práticas recomendadas para que seus agentes para chat possam adquirir rapidamente o conhecimento necessário para oferecer um atendimento ao cliente fora de série usando o chat em tempo real.

E então... [está pronto para conversar por chat?](#)