

Experiência do Cliente: 8 tendências a seguir para estar na linha da frente

O que é a Experiência do Cliente?

A Experiência do Cliente (Customer Experience ou CX) pode ser definida como a impressão com que o cliente fica ao longo da sua relação com uma empresa. Por outras palavras, é como o cliente vê uma marca com base na sua exposição à mesma.

Por que é crucial investir numa excelente Experiência do Cliente?

74%

Dos consumidores têm pelo menos alguma probabilidade de comprar com base apenas na sua experiência com a marca. ([Forbes](#))

66%

Dos clientes esperam que as empresas percebam as suas necessidades. ([HubSpot](#))

65%

Dos consumidores consideram que uma experiência positiva com uma marca tem mais influência do que uma grande publicidade. ([PwC](#))

91%

Dos consumidores dizem ter mais probabilidades de fazer compras com marcas que fornecem ofertas e recomendações que são relevantes para eles. ([Accenture](#))

72%

Dos consumidores tendem a partilhar a sua satisfação quando têm uma boa experiência. ([Salesforce](#))

73%

Dos consumidores dizem que uma boa experiência é fundamental para a fidelização a determinada marca. ([PwC](#))

8 tendências a seguir para melhorar a Experiência do Cliente

Interações personalizadas
Cada pessoa é uma pessoa. Personalize as suas interações ao longo de toda a jornada do cliente de acordo com o perfil e o que sabe de cada um.

Recolha de dados
Tire proveito das informações recolhidas para conhecer melhor os seus clientes e os seus desafios.

Transparência e Privacidade de Dados
Proteja os dados dos seus clientes e seja transparente no que toca ao tratamento das suas informações.

Automação de Processos
Melhore a experiência da sua equipa de Apoio ao Cliente com uma plataforma de fácil utilização e sem necessidade de conhecimentos técnicos.

Omnicanalidade
Esteja presente em qualquer situação (física ou digital). Facilite o contacto com a sua empresa, seja por telefone, email ou chat e proporcione o mesmo nível de experiência em todos.

Consistência e Conveniência
Disponibilize serviços de fácil acesso, como chatbots, onde os clientes podem tirar as suas dúvidas e resolver questões de forma rápida e eficiente 24*7.

Inteligência Artificial e Machine Learning
Mostre que está na frente da era digital, aproveitando o poder da IA e ML para fornecer uma experiência incrível que gera lealdade e recomendação.

Self-service
Forneça ao cliente tudo o que ele precisa para obter a resposta às suas questões de forma autónoma e imediata – sem necessitar de entrar em contacto com a empresa.

 **Visor.ai** Customer Service Automation

Garanta uma excelente Experiência do Cliente com a plataforma Visor.ai. A partir de um backoffice intuitivo faça a criação, gestão e melhoria contínua de chatbots com Inteligência Artificial que respondem de imediato e de forma assertiva às solicitações dos clientes. E foque a sua equipa nas questões mais complexas e em tarefas de maior valor acrescentado.

Peça uma demo e entre no futuro das interações inteligentes.

Visite www.visor.ai