

AS 6 MAIORES FRUSTRAÇÕES DOS CLIENTES EM 2020

Os clientes hoje em dia vivem uma vida muito acelerada e esperam que as empresas acompanhem o seu estilo de vida. O contact center, tal como o conhecemos, tem de mudar e os líderes têm de tomar decisões para evitar a frustração dos clientes.

1

LIGAR VÁRIAS VEZES SOBRE O MESMO PROBLEMA

Em situações de emergência

63%

dos clientes preferem usar o telefone



Longos tempos de espera

COMO LIDAR COM OS PICOS DE VOLUME DE CHAMADAS?

Ofereça alternativas como, deixar uma mensagem de voz ou callback



REPETIR A MESMA INFORMAÇÃO INÚMERAS VEZES DURANTE A MESMA INTERAÇÃO

72%

dos consumidores consideram que ter de explicar o problema várias vezes é um mau atendimento



A mesma chamada ser transferidas várias vezes

COMO EVITAR ESTA SITUAÇÃO?

Quebrar silos para unificar informação e reconhecer o problema do cliente



2

3

TEMPO LIMITE DE CONVERSAÇÃO

79%

dos clientes preferem o chat a outros canais



Filas e intervalos para interações digitais

CONSEGUE MANTER A CONVERSA ATIVA?

Apoie as conversas assíncronas que se estendem por canais e tempo



ESCOLHA REDUZIDA DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO

74%

dos clientes usam 3 ou mais canais para aceder ao serviço ao cliente.



Clientes limitados aos canais tradicionais

QUÃO FÁCIL É ENTRAR EM CONTACTO COM O SEU CONTACT CENTER?

Esteja onde estão os seus clientes e dê-lhes diferentes opções de escolha



4

5

A MESMA SOLUÇÃO PARA TODOS

72%

dos clientes esperam que o agente "saiba quem são e tenha informação sobre as interações anteriores"



Pede informações básicas, como nome ou número de telefone

O SEU CONTACT CENTER FAZ COM QUE CADA CLIENTE SE SINTA ESPECIAL E VIP?

Comece por saber quem é cada cliente, e dê-lhe sempre o mesmo agente



AUSÊNCIA DE SELF-SERVICE

67%

dos clientes preferem usar opções de self-service em vez de falar com um agente



Opções de self-service confusas e incompletas

OS SEUS CLIENTES CONSEGUEM ENCONTRAR O QUE PROCURAM SOZINHOS?

Combine self-service com o serviço assistido para oferecer uma excelente experiência de cliente



6

O SEU CONTACT CENTER CONSEGUE ACOMPANHAR O COMPORTAMENTO ACELERADO DOS CLIENTES MODERNOS? O SEU CONTACT CENTER É RESPONSIVO?

OBTENHA UMA CONSULTORIA GRATUITA!

