

UFCD 0442

E-CONSUMIDORES

Formador

Mariana Silva Tavares



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL, I.P
Centro de Emprego e Formação Profissional de Entre Douro e Vouga

4º MANUAL

Avaliar a satisfação do *E-consumidor*

ATENDER E ENTENDER O SEU CLIENTE

- Quem é que nunca teve uma péssima experiência com o SAC (serviço de atendimento ao cliente) de alguma empresa, ou então não tem um conhecido que já lhe tenha contado alguma história “horripilante” sobre a sua experiência junto ao SAC?
- Não é por acaso, um dos maiores fenómenos da Internet, as Redes Sociais, têm-se transformado cada vez mais em postos de reclamações online.

ATENDER E ENTENDER O SEU CLIENTE

- Basta ver qualquer *fan page* (*página de facebook criada especialmente para arcas, blogs, empresas, etc*) no Facebook ou Twitter de uma empresa, e contar a quantidade de reclamações de consumidores que falam mal, reclamam e dão o seu parecer sobre as suas experiências.
- Mas afinal, porque é que esses consumidores têm utilizado tanto estas ferramentas para reclamar, quando têm disponível outros canais?

ATENDER E ENTENDER O SEU CLIENTE

- A principal mudança na relação deu-se pelo facto do consumidor perceber a sua força ao reclamar em canais públicos.
- Reclamar para um funcionário tem uma certa força e efeito. Reclamar num canal público, com milhares de fãs, com certeza tem um peso muito maior.
- O consumidor sabe que hoje tem mais poder, como nunca antes teve.
- Alguns empresários tentam enganar-se e retirar os perfis das suas empresas nas redes sociais, tentando assim, acabar com esse movimento de reclamações. Tudo em vão....

ATENDER E ENTENDER O SEU CLIENTE

- De que forma a empresa pode evitar isso?
- A resposta é para as empresas que realmente têm problemas graves, seja de qualidade nos seus produtos ou nos seus serviços/procedimentos.
- Nem sempre é fácil, mas a solução seria melhorar a qualidade dos seus produtos e/ou serviços.
- Esta é a única solução viável para empresas que ainda não perceberam que a qualidade dos seus produtos e/ou serviços é primordial para se ter uma base de consumidores satisfeitos.

ATENDER E ENTENDER O SEU CLIENTE

ALGUMAS OPORTUNIDADES DE ATRAIR O INTERESSE DOS SEUS CLIENTES:

- **Velocidade da loja virtual.** Pesquisas apontam que após 3 segundos de espera para a abertura da página, 57% dos consumidores online abandonarão a loja. Pensando sobre isto, analise, otimize e reduza, sempre que possível o tempo de espera no seu e-commerce.
- **Design do e-commerce.** Oferecer imagens de um mesmo produto em diversos ângulos pode aumentar 58% das vendas online. Nesse mesmo sentido, é preciso ter imagens exatas do produto comercializado e numa resolução ótima.

ATENDER E ENTENDER O SEU CLIENTE

- **Vídeos na loja virtual.** Quando há vídeos presentes na loja virtual, um em cada dois clientes tem mais confiança no produto após conferi-los. Além disso, cerca de 30% dos consumidores compram mais, influenciados pelo vídeo
- **Cupões e promoções.** Um total de 57% dos consumidores entrevistados informou que são motivados diretamente por um código ou cupão de desconto. Além disso, a presença de condições promocionais também aumenta a satisfação do consumidor em comprar. Aposte!

ATENDER E ENTENDER O SEU CLIENTE

- **Influenciadores da entrega.** 59% dos consumidores virtuais consideram os portes de envio antes de decidir comprar.

É por isso que, 44% dos clientes abandonam o carrinho no meio do checkout após saber o preço cobrado pela entrega.

Análise formas e políticas para garantir ao consumidor valores mais acessíveis. É fundamental que conheça e respeite a realidade do seu próprio consumidor.

COMO FIDELIZAR UM CLIENTE

CONHEÇA OS SEUS CLIENTES

- A ferramenta CRM (Customer Relationship Management) é um dos fatores que ajudam a loja a alcançar o sucesso de forma mais rápida. Permite conhecer o seu cliente de forma detalhada, podendo-se descobrir quais são os produtos de seu interesse e as navegações pela loja.
 - Tenha um mapeamento total;
 - com históricos dos hábitos;
 - volume de compras e tipos de produtos da preferência do cliente;
- Em vez de um e-mail massivo e indiscriminado, envie para cada cliente uma mensagem com recomendação de produtos, informações e ofertas que estão de acordo com os seus interesses.



COMO FIDELIZAR UM CLIENTE

ATENDIMENTO

- Acompanhe todos os contatos realizados pelo cliente e seja o mais ágil possível para respondê-lo.
- Com tanta concorrência no e-commerce, destaca-se aquele que oferece a melhor experiência de compra para o cliente.

PROGRAMAS DE FIDELIDADE E INCENTIVOS

- Programas de fidelidade como pontuações a cada compra que convertem em algum prêmio ou cupão de desconto, por exemplo, é uma opção.
- “Indique e ganhe” também incentiva o cliente a indicar sua loja a um amigo, funcionando como uma ferramenta de fidelização e captação de novos clientes.

COMO FIDELIZAR UM CLIENTE

LOGÍSTICA

- Preocupe-se com a agilidade na entrega.
- Cumpra o prazo e, se possível, efetue a entrega com o tempo menor do que o prometido.
- Ofereça sistemas que permitam ao consumidor acompanhar em que etapa está o atendimento de seu pedido.

SURPREENDA

- Entregue o produto antes do prazo prometido.
- Entregue o produto com um brinde junto.
- Dê um vale desconto para uma próxima compra.

**Encare estas ações como investimentos, e não gastos.
Mas, claro, desde que sejam bem pensadas.**