



Como fazer a sua empresa crescer com foco no cliente

Neste ebook você vai conhecer na prática como construir relações mais significativas, pessoais e produtivas para ajudar no crescimento do seu negócio





Índice

03

Conquiste seu cliente no primeiro dia

04

O mundo digital a serviço do atendimento ao cliente

05

O cliente com uma voz ativa o tempo todo

06

Por que ter clientes fiéis faz minha empresa crescer?

07

O Atendimento ao cliente nunca mais será como antes

08

A resposta de nossos clientes

10

Empresas que já estão fazendo a diferença

12

SHOPB

14

B2W Digital

16

VivaReal

18

Le Creuset Brasil

20

Você é o número 1 na mente do seu cliente?



Conquiste seu cliente no primeiro dia

Por que sua empresa precisa se concentrar no cliente ao invés de produtos e serviços? Especialista em posicionamento de mercado, o americano [Al Ries](#) afirma que “**é melhor ser o primeiro na mente do consumidor, do que ser o primeiro no mercado**” e complementa: “a estratégia não é uma guerra de produtos, mas sim de percepções”. Os clientes compram produtos e serviços a partir da forma como percebem valor na oferta das empresas.

É preciso conquistar a satisfação do cliente com o serviço, a marca e o atendimento no “dia 1”, ou seja, logo no primeiro contato do cliente com a sua empresa. E, a partir daí, ter uma estratégia consistente de relacionamento para manter a percepção dessa qualidade e excelência durante todas as interações do cliente com a sua marca.

A empresa deve ter um alinhamento claro de todas as áreas internamente para que este posicionamento seja sustentável e percebido pelo cliente ao longo do tempo.

Apresentamos neste ebook os resultados de uma pesquisa que fizemos utilizando a ferramenta TechValidate e destacamos alguns dos nossos clientes mais inovadores no Brasil e os resultados alcançados ao utilizar nossas soluções. E ainda mais: detalhamos **ideias brilhantes de quem já está fazendo diferente**, afinal, nossa maior motivação é conquistar nosso cliente no dia 1 e em todos os dias que se seguem.

Esperamos que este ebook possa ajudar você nesta jornada.

O mundo digital a serviço do atendimento ao cliente

Com as [tecnologias disruptivas](#), que mudam para sempre a maneira de fazer negócios, construir relacionamentos mais fortes, personalizados e significativos é a receita para que as empresas cresçam de forma sustentável.

Nos negócios disruptivos como Uber (transporte), Airbnb (hospedagem) e em especial nas quatro empresas que você verá neste ebook com mais detalhes, o cliente tem voz ativa o tempo todo na avaliação dos serviços.

Para estes negócios inovadores, o atendimento digital, dinâmico, multicanal é extremamente importante para manter a satisfação dos clientes e, conseqüentemente, os resultados dos negócios.

As empresas centradas no cliente (*customer centric*) trabalham forte com as tecnologias de relacionamento digital para entender as preferências do consumidor, melhorando a qualidade de sua relação com o cliente.

O cliente com uma voz ativa o tempo todo

Ser uma empresa *customer centric* é fundamental neste mundo conectado e digital, em que o consumidor ganha cada vez mais poder de decisão ao alcance de um *click*. Por isso, o serviço ao cliente é tão importante na fase inicial.

Para garantir estas boas experiências é preciso que a empresa tenha em mãos a ferramenta certa que traga facilidade e agilidade no atendimento, de forma descomplicada e que possa ser usada por equipes de várias áreas. Ou, ainda, **para otimizar o trabalho dos profissionais de pequenas empresas que contam com equipes mais enxutas.**

No entanto, não basta “achar” que está sendo feito o melhor para colocar o cliente no centro das atenções, é preciso checar se os resultados estão sendo alcançados. Será que todo o trabalho e esforço envolvidos estão no caminho certo?

Uma boa métrica é o NPS (*Net Promoter Score*), desenvolvida como uma maneira de medir a satisfação dos clientes. Desta forma é possível fazer ajustes para manter a fidelização dos clientes durante todas as interações com a sua marca.

Por que ter clientes fiéis faz minha empresa crescer?

Imagine que você está na estrada com a sua família, longe de tudo, e o seu carro tem uma pane. Você acessa o canal de suporte da seguradora e imediatamente o seu perfil é reconhecido e o socorro é encaminhado. Sem maiores explicações, sem ficar sendo “jogado” de um atendente para outro, fácil, rápido, seguro e pessoal.

Você passaria a ser um cliente fiel daquela empresa, renovaria o contrato sempre que trocasse de carro e recomendaria, sem hesitação, aquela marca para sua família e amigos, certo? Ou seja, clientes satisfeitos compram mais e disseminam uma percepção positiva da marca, atraindo novos compradores.

Uma plataforma tecnológica de interação com o cliente oferece uma experiência completa e integrada. Esta proximidade com o cliente é a chave de sucesso que vai garantir o crescimento de vendas e a fidelização dos clientes.

O alinhamento proporcionado por uma plataforma tecnológica simples, flexível, inteligente e integrada faz com que todos os profissionais da empresa estejam prontos a dar o seu melhor nas interações com o cliente, além de facilitar muito o trabalho dos agentes de suporte e atendimento. Mas para isso é preciso ter o retorno dos clientes quanto à qualidade do atendimento.

Em pesquisa realizada pela Zendesk, mais de metade (54%) dos consumidores dizem que nem sequer consideram outros produtos concorrentes na decisão de compra.

E 69% admitem que comprem mais desta empresa, enquanto 78% “vendem” a marca e o produto preferidos para outras pessoas.

O atendimento ao cliente nunca mais será como antes

"Na Zendesk nos orgulhamos de ter as empresas mais disruptivas como clientes e acreditamos que elas compartilham conosco a mesma visão sobre o sentimento de ser a número 1 no atendimento ao cliente."

A seguir, detalhados dados de uma pesquisa que realizamos com uma grande parte de nossos clientes no Brasil. Perguntamos como o atendimento ao cliente era realizado antes de usar as soluções da Zendesk, como foi o processo para implementar a nossa ferramenta e como nossas soluções ajudam em relação ao seus clientes internos e externos.

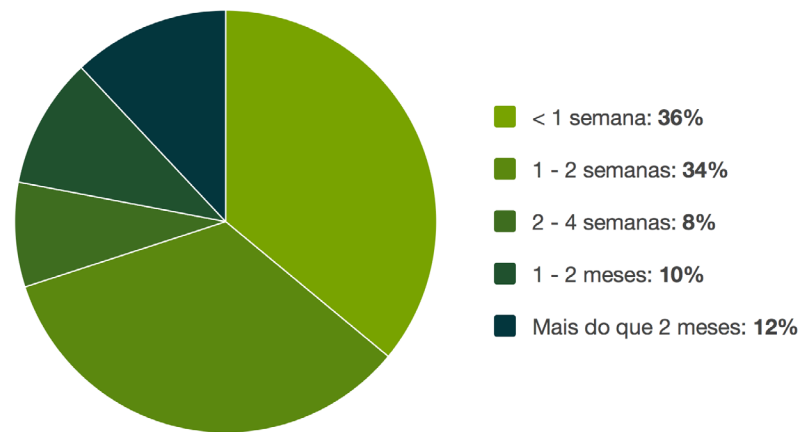
Saiba um pouco mais sobre os resultados desta pesquisa e de como algumas das mais inovadores e mais ágeis empresas usam soluções Zendesk. Acompanhe como nossas soluções ajudam estas as empresas a melhorar seu relacionamento com os clientes e, assim, crescer mais.

A resposta de nossos clientes

"A Zendesk nos permitiu melhorar a satisfação de nossos clientes e a facilidade para usar as soluções Zendesk também aumentou a satisfação de nossos agentes de atendimento".

95% disseram que sim, eu concordo com esta afirmação

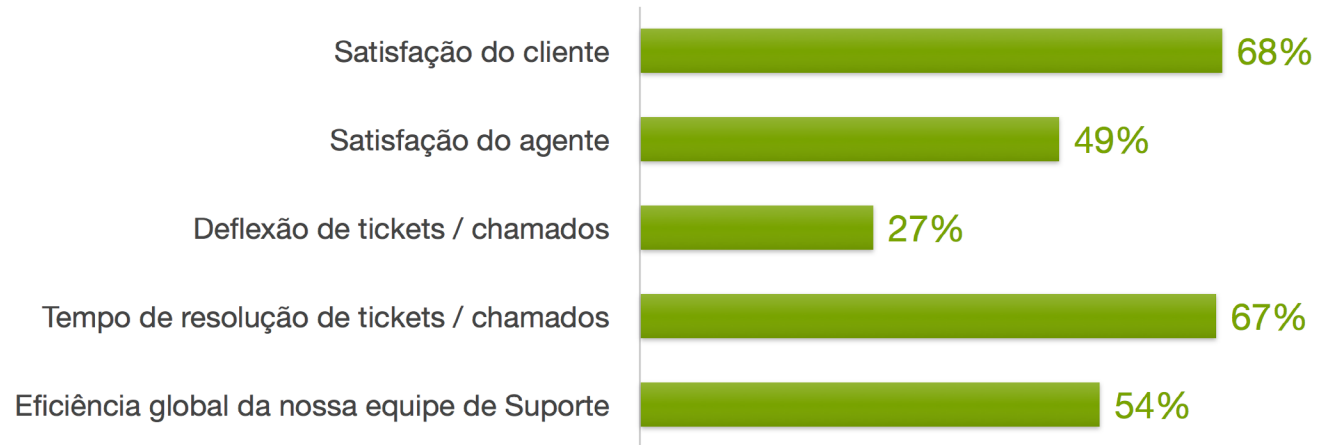
Quanto tempo demorou para implementar e ir ficar "live" com o seu Zendesk?



Quando perguntamos quanto tempo o cliente leva para implementar e já começar a usar efetivamente as soluções da Zendesk, **36% afirmam que isto acontece em menos de uma semana** e outros 34% em até duas semanas. Este alto percentual comprova que nossas soluções trazem facilidade e agilidade na implantação e operação. De forma descomplicada, é instalar, usar e obter todas as vantagens de nossas soluções.

A resposta de nossos clientes

Como você está usando o Zendesk hoje?



Outra questão fundamental levantada e comprovada nesta pesquisa é que as **soluções da Zendesk são utilizadas de muitas maneiras por diversas equipes e setores das empresas.**

É uma plataforma utilizada não apenas como suporte aos clientes (B2B) e consumidores (B2C), mas também internamente, como apoio às mais diversas áreas.

Desde o Help Desk de TI até o suporte à gestão de áreas como recursos humanos, folha de pagamento, finanças, no relacionamento com parceiros e fornecedores, entre outros.

Isto significa que nossa plataforma é flexível, escalável e pode facilmente ser integrada à outros *software* de gestão que a empresa já tenha. Isto contribui para aumentar a satisfação tanto dos clientes externos quanto dos internos.

A resposta de nossos clientes

Zendesk soluciona varios problemas de nuestros clientes.

¿Qué dificultades principales solucionó cuando implementó Zendesk?



Quando o assunto são os problemas e desafios enfrentados pelas empresas antes de implementar as soluções da Zendesk, a lista é grande e em áreas bastante críticas para a operação.

O principal problema, claro, era a falta de uma ferramenta de suporte aos clientes, seguido, como consequência, da baixa satisfação dos clientes, de uma má experiência dos agentes de atendimento, da incapacidade de escalar e atender o crescimento do negócio, da falta de integração com outros sistemas e softwares já utilizados pela empresa, limitações da ferramenta e altos custos de operação, entre outros.

A partir da implementação das soluções da Zendesk, estes problemas transformaram-se em oportunidades de melhorias, com excelentes resultados, como mostram os índices de satisfação de nossos clientes nesta pesquisa.

Empresas que já estão fazendo a diferença

Entre as principais conquistas reportadas pelos clientes com o uso de nossas soluções estão:



Teve um incremento de 75% em todos os itens pesquisados



Conquistou um aumento da eficiência da equipe de Suporte de até 25%



Teve uma diminuição no tempo de resolução de tickets/chamados: entre 50% e 75%



Registrou aumento da satisfação do cliente entre 50% e 75%

Chegou a hora de conhecer as práticas de inovação disruptiva de empresas brasileiras que já estão fazendo diferente.

Veja como: Shop B, B2W Digital, VivaReal e Le Creuset Brasil vêm mudando o relacionamento com seus clientes, automatizando sua central de atendimento, e quais os ganhos que eles obtiveram ao escolher a Zendesk.



"Os tickets ajudam muito na organização. A possibilidade de criar macros é algo que te faz ganhar muitos minutos ao final do mês. E a facilidade da ferramenta é algo surpreendente.

Fica evidente o AMOR da Zendesk para atender um dos departamentos mais complicados de uma empresa: o Serviço de Atendimento ao Cliente.

Usar a Zendesk facilita nosso trabalho em todos os sentidos, até mesmo no psicológico."

Gabriel Bollico - CEO da Shop B

Em 2010, Gabriel Bollico lançou o Shop B, um *ecommerce* de videogames e produtos relacionados a esse universo. Utiliza a plataforma Zendesk para atender a uma maior demanda dos *tickets* abertos por visitantes do *ecommerce*, interessados em obter a resolução de problemas relacionados a suas compras, e também como um canal para obter informações sobre lançamentos de produtos na loja.

Após a instalação do Zendesk, a Shop B conseguiu reduzir seu time de atendimento de cinco pessoas para apenas duas, que controlam toda a administração dos tickets.

A Shop B utiliza as ferramentas da Zendesk de formas bastante inovadoras. Um exemplo: usar o Zopim para muito mais do que uma ferramenta de chat, mas como uma importante estratégia de conversão de vendas. Em uma campanha de lançamento de um game, conseguiu realizar 2500 vendas (300% a mais do que o programado inicialmente) e bater o número de conversões em um período determinado.

Desafio

O principal desafio que a Shop B tinha antes de utilizar as soluções da Zendesk eram as limitações das ferramentas que não permitiam a correta gestão no atendimento ao cliente.

Caso de uso

As soluções da Zendesk que a Shop B utiliza são:

- Suporte ao Cliente B2B
- Suporte ao Cliente B2C
- Help Desk de TI.

Dados da empresa

Pequena Empresa

Segmento: Atacado distribuidor

Sede: Curitiba (PR)

10 Net Promoter Score
Zendesk

Solução

Com as soluções da Zendesk a Shop B obteve um incremento de 75% em:

- Satisfação do cliente
- Satisfação do agente
- Diminuição no tempo de resolução de tickets/chamados
- Eficiência da equipe de Suporte

Diferenciais

- Custo benefício e tecnologia de ponta
- Melhoria na satisfação do cliente
- Facilidade de uso para os agentes
- Tempo de resolução do bilhete
- Eficiência da sua equipe de apoio



A B2W Digital é líder em comércio eletrônico na América Latina. A companhia opera por meio de uma plataforma digital, com negócios que apresentam forte sinergia e um modelo único, multicanal, multimarca e multinegócios.

A B2W Digital possui em seu portfólio as marcas Americanas.com, Submarino, Shoptime, Sou Barato, Digital Finance, Submarino Finance e B2W Services, que oferecem mais de 40 categorias de produtos e serviços, por meio dos canais de distribuição internet, televidas, catálogos, TV e quiosques.

Dados da empresa

Grande Empresa

Sede: Rio de Janeiro (RJ)

Segmento: Comércio Eletrônico

10 Net Promoter Score
Zendesk

"Simplicidade, layout agradável e customização. Ferramenta "plug and play" em 30 minutos você tem um time apto para atender."

Gerente de Serviço ao Consumidor
da B2W Digital

Desafio

Os principais desafios enfrentados pela B2W Digital antes da adoção da plataforma Zendesk eram:

- Latência/tempo de inatividade do sistema
- Baixa satisfação do cliente
- Experiência ruim para os agentes
- Extensibilidade limitada (falta de integração com outras ferramentas)
- Limitações do produto (por exemplo: gatilhos, macros)
- Falta de apoio/parceria com fornecedores anteriores

Caso de uso

As principais soluções da Zendesk que a B2W Digital utiliza são:

- Help Desk de TI
- Apoio ao RH, Finanças, Folha de Pagamento
- Gerenciamento de parceiros e fornecedores

Resultados

Os resultados que a B2W Digital obteve com as soluções da Zendesk foram:

- Aumento da satisfação do cliente: mais de 10%
- Aumento da satisfação do agente: mais de 10%
- Diminuição no tempo de resolução de tickets/chamados: até 25%
- Aumento da eficiência da equipe de Suporte: até 25%

Diferenciais

- Relatórios
- Facilidade de uso para agentes
- Velocidade/facilidade de implementação
- Flexibilidade (facilidade de personalização)
- Extensibilidade (capacidade de integração com outras ferramentas)
- Força da equipe Zendesk (Vendas e Suporte)

"No Departamento Pessoal, onde atuo com atendimento aos funcionários, a Zendesk se tornou ferramenta essencial, pois conseguimos centralizar todos os chamados não perdendo o controle das solicitações.

Gosto da facilidade para utilização do sistema o que otimiza nosso tempo dentro da rotina diária."

Karine Ohtoshi - Serviço ao Consumidor da VivaReal



Ajudar as pessoas a encontrar e viver na casa dos seus sonhos. Uma das empresas de internet que mais cresce no Brasil, com 14 milhões de visitantes, a VivaReal cumpre essa missão por meio da divulgação de **mais de 4,5 milhões de imóveis** em mais de mil cidades do Brasil.

Com sede em São Paulo, conta com equipes em mais de 16 escritórios nas principais cidades para atender imobiliárias, corretores e incorporadoras para anunciar as suas ofertas de imóveis em um único local, facilitando a vida dos consumidores.

A VivaReal nasceu como uma startup em 2009 do sonho de três empreendedores de diferentes culturas, um americano, um alemão e um brasileiro. **Em 2014 recebeu uma recente rodada de investimento de 170 mil reais.**

Desafio

O principal desafio enfrentado pela VivaReal antes da adoção das soluções Zendesk era a falta de centralização das demandas da área.

Caso de uso

As principais soluções da Zendesk que a VivaReal utiliza são para:

- Apoio ao RH, Finanças, Folha de Pagamento.

Dados da empresa

Média Empresa

Sede: São Paulo (SP)

Segmento: Imobiliário

10 Net Promoter Score
Zendesk:

Resultados

A VivaReal conquistou os seguintes resultados com as soluções da Zendesk:

- Aumento da satisfação do cliente: entre 50% e 75%
- Aumento da satisfação do agente: mais de 75%
- Diminuição no tempo de resolução de tickets/ chamados: até 75%
- Aumento da eficiência da equipe de Suporte: entre 50% e 75%

Diferenciais

- Flexibilidade na criação de campos de tipo, de classificação e de resposta padrão dos chamados que facilitam a atribuição de chamados e o atendimento.
- Facilidade de uso para agentes
- Extensibilidade (capacidade de integração com outras ferramentas)

"Recomendo essa ferramenta pelo fato dela proporcionar visões gerais do atendimento ao cliente, por meio de bons relatórios para que eu tenha um panorama do atendimento e de como posso melhorar.

Sem falar da organização de prioridades quanto ao clientes atendidos e dos não atendidos.

Consigo me direcionar bem trabalhando nessa ferramenta e enxergar diariamente como está meu atendimento ao cliente."

Fellipe Santos – Serviço ao Consumidor da Le Creuset Brasil



A Le Creuset é uma tradicional marca francesa do segmento de caçarolas de ferro fundido esmaltadas, fundada em 1925 por dois industriais belgas num pequeno vilarejo no norte da França.

O processo de produção de uma panela Le Creuset segue rigorosos padrões de qualidade, desde a escolha da matéria-prima até a esmaltação e embalagem final, processo este que hoje alia o profundo conhecimento de gerações de artesãos a mais alta tecnologia. Com uma história ligada às tradições francesas, a empresa construiu uma imagem associada à cultura da alta gastronomia internacional.

A Le Creuset está presente em todos os continentes e cerca de 60 países do mundo, contando atualmente com 20 filiais próprias. Com uma subsidiária no Brasil desde 1999, os produtos Le Creuset são comercializados na maioria dos estados do país.

Desafio

Os desafios enfrentados pela subsidiária brasileira antes da adoção das soluções Zendesk eram:

- Baixa satisfação do cliente
- Limitações do produto

Caso de uso

As principais soluções da Zendesk que a Le Creuset Brasil utiliza são para:

- Suporte ao Cliente B2B
- Suporte ao Cliente B2C
- Gerenciamento de parceiros e fornecedores

Dados da empresa

Pequena Empresa

Sede: São Paulo (SP)

Segmento: Varejo

10 Net Promoter Score
Zendesk

Resultados

A Le Creuset Brasil conquistou os seguintes resultados com as soluções da Zendesk:

- Aumento da satisfação do cliente: mais de 75%
- Aumento da satisfação do agente: mais de 75%
- Diminuição no tempo de resolução de tickets/chamados: entre 50% e 75%

Diferenciais

- Relatórios e métricas
- Facilidade de uso para agentes
- Extensibilidade (capacidade de integração com outras ferramentas)

Com as soluções da Zendesk estas empresas conquistaram:

77%

de aumento na média geral
da satisfação dos clientes

40%

de aumento na média de
satisfação dos agentes

55%

de incremento na média geral de
eficiência no atendimento

69%

de aumento na média geral da
satisfação dos clientes

Você é o número 1 na mente do seu cliente?

Você viu - acompanhando as histórias dessas empresas inovadoras - como uma gestão focada no cliente ajuda, de fato, no crescimento das empresas. É possível obter grandes resultados a partir do uso de tecnologias que auxiliam no contato e no relacionamento com os clientes.

Facilitar o atendimento, atender mais e melhor a cada interação com os clientes, faz com que eles tenham uma excelente percepção da marca.

Nossas soluções ajudam as empresas a promover a excelência dos serviços de atendimento ao cliente na busca incessante por oferecer uma ótima experiência com a sua marca.

Esperamos ter proporcionado uma visão geral da importância do crescimento de seu negócio tendo o serviço ao cliente como um ponto-chave.

Lembre-se do que prega Al Ries: é preciso ter sempre em vista que a meta principal é alcançar a mente do cliente.

Seja você também o número 1 na mente e no coração dos seus clientes e veja sua empresa crescer.

Sobre a pesquisa: Utilizamos a TechValidate - única plataforma de criação de conteúdo de clientes do mundo - como uma ferramenta de pesquisa que nos permite saber mais sobre nossos clientes e fazer perguntas específicas sobre como eles usam as soluções da Zendesk para fazer crescer seus negócios (e porque gostam de usá-las).

A TechValidate é uma autoridade confiável para os dados que sua plataforma publica. A sua rigorosa tecnologia de controle e verificação de processos assegura a coleta e publicação dos dados, garantindo a sua autenticidade.



PROMOVENDO A MELHORIA DOS RELACIONAMENTOS ENTRE EMPRESAS E SEUS CLIENTES.

Nosso software ajuda a fornecer uma melhor experiência aos clientes. Com Zendesk, as empresas podem construir relacionamentos que são mais significativos, pessoais e produtivos, através de qualquer canal - e-mail, telefone, chat, ou mídias sociais.

Visite zendesk.com.br para saber mais

