SEBRAE
A força dos pequenos negócios

COMO FAZER UM BOM ATENDIMENTO ON-LINE

- Ante às medidas restritivas impostas pelo Ministério da Saúde, para nos proteger da COVID-19, milhares de estabelecimentos foram afetados em seus atendimentos presenciais.
- Pensando nisso o Sebrae - TO preparou um e-book com dicas sobre Atendimento On-line, para você não perder nenhum cliente neste período.
- Vamos ficar no atendimento em si. Iremos apresentar orientações valiosas para manter o contato com seus clientes e ter um atendimento efetivo durante o período de recessão causado pela COVID-19.

- O relacionamento com o cliente impacta diretamente nos resultados de qualquer empresa, tanto negativa quanto positivamente. Hoje as organizações estão investindo de maneira intensa no atendimento ao cliente, o chamado SAC. E esse processo de modernização não para, com o advento do atendimento on-line (ou SAC 2.0).
- O que as empresas estão fazendo nesse processo é se adaptar a essa nova realidade, a fim de atender melhor as necessidades do seu público-alvo, estando presentes no ambiente digital.
- Por isso, você já descobrir mais sobre a importância do atendimento on-line humanizado e por que ajuda a melhorar o relacionamento com clientes.
- Não perder a conexão com seu cliente – ser transparente e demonstrar que você se preocupa com ele.
- Não se esqueça que cliente feliz dá lucro

7 DICAS VALIOSAS DE COMO FAZER UM BOM ATENDIMENTO ON-LINE

1. Manter a equipe de atendimento bem treinada

- A equipe de atendimento ao cliente on-line deve ser treinada continuamente para dar um atendimento humanizado. As ferramentas mudam e se atualizam o tempo todo e acompanhar as tendências é essencial para fechar boas vendas.
- Treine a equipe para ser ainda mais ágil que o cliente, pois é possível que ele, mesmo gostando do produto da sua loja, esteja pesquisando em outro site. Para garantir que no checkout de pagamento a compra seja finalizada, mostre alguma vantagem diferenciada.
- O bom atendimento ao cliente está em estudo diretamente relacionado, por isso as dúvidas geradas pelo cliente precisam ser sanadas por completo para que ele não ocile na hora de efetivar a compra.
- Seja por telefone, chat ou redes sociais, mantenha a equipe de atendimento ao cliente on-line padronizada, com o tom humanizado, de quem entende a dor do cliente e está disposto a dar todo o suporte durante o fechamento da compra.

2. Utilizar as ferramentas adequadas

- Quando um cliente decide pela compra on-line, certamente, imagina que não vai perder muito tempo com processos lentos e burocráticos, caso contrário, optaria por um atendimento físico.
- Use a tecnologia para disponibilizar o máximo de recursos possíveis e oferecer uma experiência agradável de compras aos seus clientes. Disponibilize diversas opções de atendimento ao cliente on-line: Telefone, WhatsApp, Site, SMS, E-mail, Redes sociais, Chats.
- Muitas lojas estão apostando em venda mobile e implementando essa versão ou E-commerce para facilitar ainda mais a vida do consumidor. Esse tipo de solução vem ganhando cada vez mais adeptos, pois as compras podem ser realizadas em smartphones a qualquer momento do dia com uma performance ainda mais dinâmica.
- Outro fator que incentiva o cliente a comprar em uma loja é contar com um checkout transparente em meios de pagamentos diversos, como: boleto bancário, cartão de crédito para compras nacionais e internacionais, transferência bancária.

3. Falar a língua do seu público-alvo

- Aproxime ao máximo a sua loja à linguagem do cliente e tente se conectar ao seu modo de pensar e agir para compreender melhor seus anseios e expectativas quanto ao produto.
- Analise as buscas pelo ambiente on-line para sugerir opções de compras com preços atraentes. Deixe mensagens subliminares para que o cliente perceba o quanto você é sua equipe se importam com ele e com as compras realizadas na sua loja.

4. Oferecer um atendimento ágil e de qualidade

- Procure exercitar a empatia ao atender um cliente, pois esse é o momento que, de fato, vai determinar a conclusão da compra e fidelização posterior. Enquanto o consumidor estiver apenas realizando pesquisas, ainda não decidiu se vai comprar ou não na sua loja.
- A partir do momento que o cliente busca atendimento ou coloca os produtos no carrinho sugere estar disposto a efetivar a compra e é nesse momento que a qualidade do atendimento ao cliente on-line precisa alcançar um nível elevado em busca da satisfação do seu público-alvo.
- Outro fator de muita relevância para o mercado on-line é o cumprimento de prazos. Tão logo seja identificado o pagamento do cliente, cuide para que a entrega seja realizada dentro do prazo prometido no ato da compra, gerando a confiabilidade que o cliente espera com margens para a recompra.

5. Considerar os feedbacks fornecidos a favor do negócio

- Como dissemos no início deste post, as redes sociais são o maior canal de feedbacks para as lojas que desejam entender o que pensam os consumidores sobre as suas experiências de compras.
- Esteja atento a tudo o que for dito em relação à sua loja, pois todos os comentários são gatilhos mentais produzidos em momentos de euforia e encantamento, em que o cliente faz questão de dizer a todos o quanto está satisfeito com a aquisição.
- Se possível, crie estratégias de agradecimento aos clientes mais assíduos ou que façam um grande volume de compras no site da sua loja. Eles serão multiplicadores da sua marca e ajudarão no cumprimento da taxa de conversão daqueles que ainda têm dúvidas quanto a melhor loja para efetuar suas compras.
- Ao final, mesmo que você e todo o time atendimento ao cliente e vendas já realizam um serviço de excelência, há sempre algo que pode melhorar. Analise todas as etapas do processo e verifique se há gargalos em algum deles.

6. Entender que o segredo da fidelização está no atendimento ao cliente on-line

- Embora a competitividade seja vilã entre as lojas, é no atendimento ao cliente on-line que está o segredo da fidelização que todos os negócios almejam. O cliente não abre mão da verdade e da honestidade em relação ao custo-benefício de suas compras.
- Conecte-se ao pensamento do seu consumidor para que ele saia, instintivamente, o disseminador da sua marca por meio do bom exemplo, do respeito ao cliente e, acima de tudo, do bom atendimento.
- Tenha a certeza de que esse é o melhor caminho para o crescimento sustentável e referenciamento no mercado. Todas as outras conquistas serão resultado da canalização de esforços para que o cliente se sinta sempre o centro de atenção da sua loja, como de fato deve ser.

7. Garanta a segurança e conquiste a confiança dos clientes

- Nesse período de pandemia, mais do que nunca, é importantíssimo que você passe segurança ao cliente.
- Tenha sempre de forma visível álcool em gel, informativos de distanciamento entre as pessoas (na loja, no caixa e etc.). Mostre que você se importa com a saúde de seu cliente interno e externo.
- No produto delivery, por exemplo, por que não mandar junto com a mercadoria, um pequeno frasco de álcool em gel, um folder/panfleto informativo?
- Atendentes dentro das normas de segurança exigidas pela OMS – Organização Mundial de Saúde.

Como colocar em prática?

- Agora que você já sabe quais as boas condutas de atendimento ao cliente on-line para melhorar as vendas, que tal colocá-las em prática?
- Para mais informações fale com o Sebrae e consulte um especialista em Pequenos Negócios. Agende sua consultoria.

Fontes

https://contauto.movidesk.com/atendimento-online-melhorar-o-relacionamento-com-o-cliente/

https://iugu.com/blog/atendimento-ao-cliente-online/

E-book elaborado pelas analistas do Sebrae/TO:
Jacirley Pereira da Nascimento
Ilma Lopes da Silva