

## CONHEÇA AS MELHORES OPÇÕES PARA ATENDIMENTO ON-LINE



**EBOOK**  
SEBRAE TOCANTINS



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 focar 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 irá 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.

### A MELHOR OPÇÃO PARA ATENDIMENTO ON-LINE: CHAT, WHATSAPP, TELEFONE, E-MAIL OU REDES SOCIAIS?

*É possível trabalhar com qualidade em cada um desses meios e ter um resultado incrível com seus clientes.*

Atender on-line não se resume exclusivamente à internet, significa estar ativo e sempre pronto para atender o cliente quando ele precisar. Você pode fazer um atendimento inicial pelo chat e fechar a venda por meio de uma ligação telefônica.

#### CHAT



Popularizado pelas redes sociais, mas com um sentido diferente, o chat on-line é um canal de comunicação fundamental nas empresas. Rápido, simples e sem complicações. Através dele é possível manter um contato ágil e qualificado com seu cliente.

E se você consegue falar melhor e mais rápido, seu time também trabalha de forma inteligente, o que gera uma redução de custos na equipe de suporte. Ou seja, o valor gasto na operação agora pode ser usado em qualificação e valorização dos seus funcionários. Pessoas felizes trabalham melhor, pode acreditar!

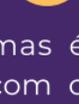
#### WHATSAPP



Ferramenta que ganhou expressiva representatividade no mercado nos últimos anos e é o principal canal de atendimento de muitas empresas.

Conseguindo focar em um atendimento humanizado e de forma instantânea, o WhatsApp te permite criar, atender no momento em que o cliente precisa, com cortesia e uma série de possibilidades de apresentar seu produto ou serviço, vendendo, encantando e criando um relacionamento com o cliente. Esse fator é primordial neste momento de isolamento.

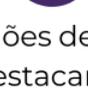
#### TELEFONE



Sabemos que pode parecer estranho, mas é totalmente possível integrar a telefonia com o atendimento on-line. Com essa conexão, o seu telefone comercial não fica mais parado (até com teias de aranha, dependendo da semana no mês). Ele já está dentro do seu computador de trabalho e te dá mais produtividade.

Outra vantagem muito competitiva deste modelo é a centralização da informação. Assim, toda a empresa tem acesso (ou não, já que é possível configurar as permissões de forma simples) a registros de chamadas e históricos de clientes. Todos sabem de tudo e nenhum detalhe passa despercebido na jornada de contato com seu público.

#### E-MAIL



Todos os dias, são enviados cerca de 293 bilhões de e-mails em todo o mundo. Para você se destacar nesse universo de comunicados, é importante pensar em como o seu cliente vai receber essa informação. A chance da mensagem ser conferida no smartphone do seu consumidor é muito grande, já que cerca de 85% dos usuários checam isso na palma da mão.

Portanto, seja criativo para que seus comunicados despertem a atenção do cliente. Títulos, assuntos e chamadas interessantes e fora do comum são capazes de trazer o engajamento que você tanto espera com seus e-mails. Além disso, confira os horários de disparo e os números de entrega, abertura e clique. Essas são as métricas principais desse tipo de comunicação.

#### REDES SOCIAIS



Por redes como o Instagram, Facebook e LinkedIn, temos a oportunidade de falar e interagir com diversos tipos de pessoas. Fazemos isso todos os dias, até mais do que deveríamos. Observando esse comportamento, as empresas também devem fazer um trabalho interessante para ficar cada vez mais próximas dos seus clientes.

Executar uma boa comunicação nas mídias sociais envolve vários passos importantes. Agilidade, comprometimento e simpatia são alguns dos principais. Saber o que não fazer também é fundamental para não gerar sentimentos negativos, que podem ser replicados pelos seus clientes.

#### FONTES

<https://conteudo.movidesk.com/atendimento-online-melhorar-o-relacionamento-com-o-cliente/>

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

E-book elaborado pelos analistas do Sebrae/TO:

Jacirley Pereira do Nascimento

Ilma Lopes da Silva



WHATSAPP  
(63) 9 9971-2198



INSTAGRAM  
SEBRAETO



FACEBOOK  
SEBRAETOCANTINS



CENTRAL DE RELACIONAMENTO  
0800 570 0800



PORTAL SEBRAE  
SEBRAE.COM.BR/TOCANTINS