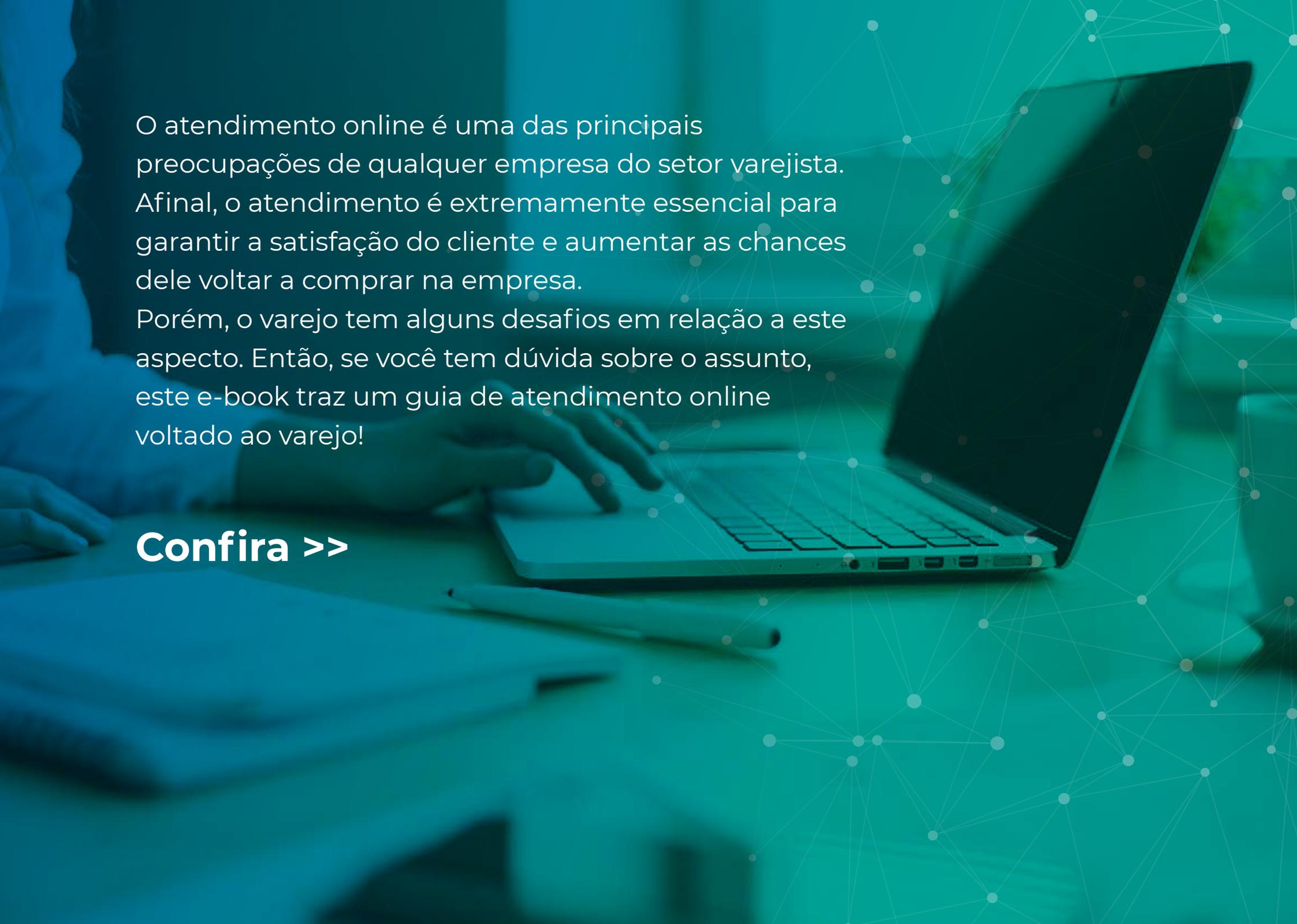


aktie now 

Ebook

# Guia de Atendimento Online no Varejo





O atendimento online é uma das principais preocupações de qualquer empresa do setor varejista. Afinal, o atendimento é extremamente essencial para garantir a satisfação do cliente e aumentar as chances dele voltar a comprar na empresa.

Porém, o varejo tem alguns desafios em relação a este aspecto. Então, se você tem dúvida sobre o assunto, este e-book traz um guia de atendimento online voltado ao varejo!

**Confira >>**

# Quais os desafios do atendimento online no varejo?



Um dos principais desafios do atendimento online voltado ao varejo é entender quem é o seu público. Ou seja, quais são suas necessidades, comportamentos, dúvidas e expectativas ao comprar determinado produto. Por isso, uma das soluções é criar a buyer persona, um personagem semi fictício de quem é o cliente ideal do seu varejo. Assim, você pode otimizar o atendimento online de acordo com a sua personalidade. Se for um público mais jovem, por exemplo, pode ser feito um atendimento por Instagram. Conhecer o seu perfil é essencial para lidar com o segundo desafio que é entender seu comportamento.

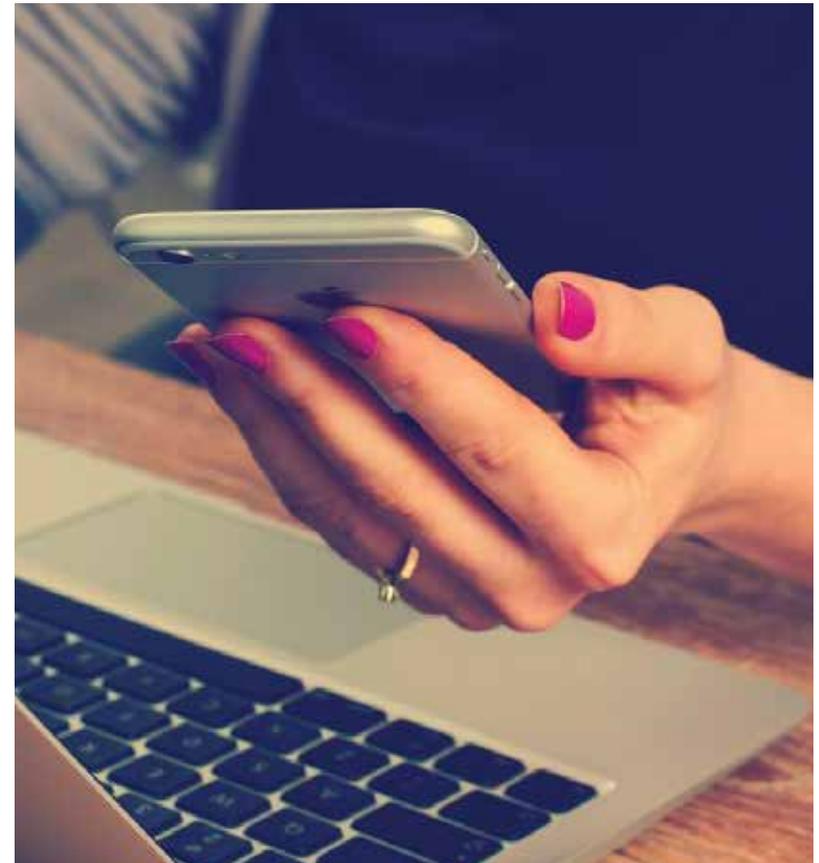




# Quais os desafios do atendimento online no varejo?

Na era da transformação digital, o paradigma de atendimento mudou. Os clientes não necessariamente demandam informação, pois muitas vezes eles já a têm. Basta pesquisar na internet rapidamente que o público sabe tudo sobre determinado produto.

Logo, os desafios do atendimento online voltado ao varejo são trazer uma melhor experiência, inovar e ter um processo de atendimento satisfatório e personalizado.

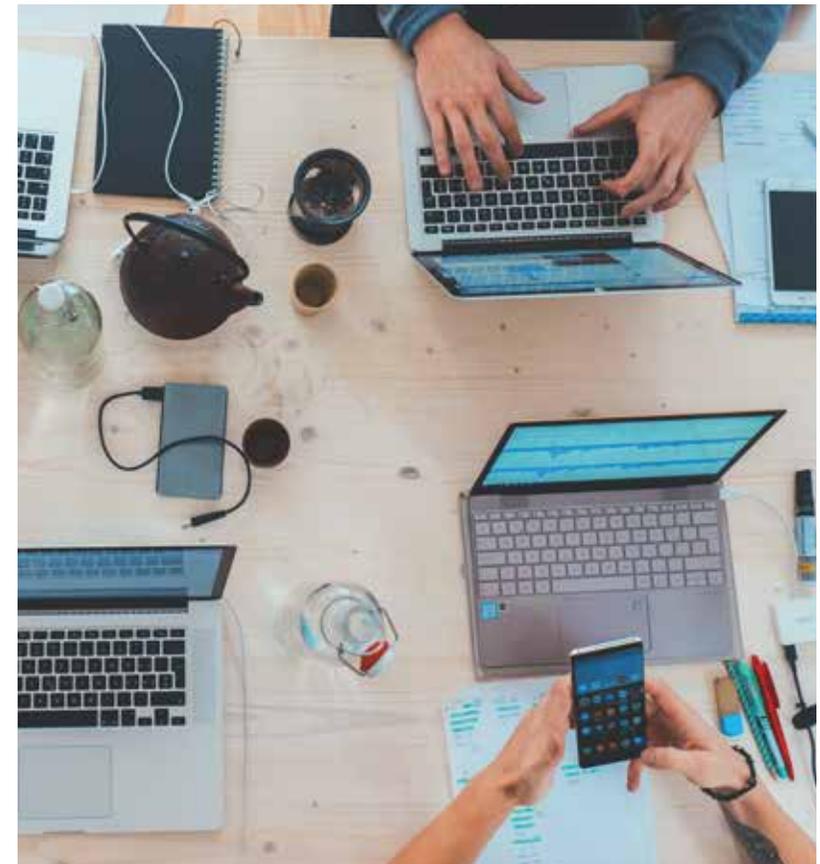


# Quais são as tendências e estratégias do atendimento online no varejo?



Para responder a estes desafios, existem algumas tendências e estratégias do atendimento online no varejo que merecem um certo destaque.

Uma das principais estratégias é a omnichannel, que significa transformar os diversos canais de atendimento em uma estratégia unificada. Por exemplo, digamos que o cliente tem um problema. Se ele entrar em contato por WhatsApp, e-mail ou Facebook, o processo de atendimento é o mesmo, com todas as suas informações já cadastradas. É uma forma de facilitar o processo, para ambas as partes. Assim, otimizando tanto o seu processo de trabalho, quanto diminuindo o tempo de espera do cliente no atendimento.



# Como usar a tecnologia no atendimento do varejo online?



É claro que para resolver estes desafios e aplicar uma estratégia omnichannel, a tecnologia no atendimento online no varejo será certamente um dos seus maiores aliados. Primeiramente, ela ajuda a integrar a estratégia, trazendo um controle de informações que seja mais preciso para a empresa.

Atualmente, as jornadas de compra dos clientes do varejo não são uniformes. Eles podem comprar por meio de uma loja física, usando um aplicativo, indo diretamente até o site ou clicando em um banner nas redes

sociais. Ou seja, existem inúmeras formas como um cliente pode chegar até a sua empresa.

Por isso, o atendimento online precisa estar pronto para reconhecer esta jornada e atuar de acordo com a mesma. Logo, é preciso ter o suporte para atendimento omnicanal, uma boa ferramenta para lhe ajudar e um histórico de informações para o atendimento ser cada vez mais individualizado. Afinal, esta é uma grande demanda do público.



# Alguns erros que não podem ocorrer no atendimento online do seu varejo



Para finalizar este e-book, vamos ver alguns erros que não podem ocorrer no atendimento online.

O primeiro, como já vimos, é não usar a tecnologia para tornar as operações mais eficientes e de acordo com o que o usuário espera. Mas, além disso, é preciso entender o que o cliente procura.

O cliente provavelmente tem acesso a todas as informações sobre o produto, como o preço. Portanto, se ele entra em contato com o atendimento ele busca algo mais específico, como uma dúvida que não ficou clara, e a forma como o produto pode ajudar na sua experiência pessoal. O atendimento deve estar preparado para oferecer estas respostas.



# Alguns erros que não podem ocorrer no atendimento online do seu varejo



Outro grande erro é, além do conteúdo, a abordagem do atendimento online voltado ao varejo. Por isso, é preciso falar a mesma linguagem do cliente e no tom que a situação pede. Não somente isso é importante para cultivar o relacionamento, mas também para garantir que o cliente terá as respostas que procura.

Por fim, é claro que existe também os erros em relação ao processo de atendimento. A demora e a burocracia são grandes reclamações no atendimento online. É mais uma forma que a tecnologia pode ajudar a tornar este processo ainda melhor.



Este e-book trouxe um guia de atendimento online voltado ao varejo, para que seu relacionamento com o cliente seja ainda melhor.

Mas, se você quiser tornar o seu atendimento online ainda mais especial, acesse o link abaixo e conheça nosso serviço de consultoria de atendimento. Caso queira conhecer mais a Aktie Now, acesse as nossas redes sociais e nosso blog:

**Facebook**

<https://www.facebook.com/aktienow>

**LinkedIn**

<https://www.linkedin.com/company/aktienow/>

**Instagram**

<https://www.instagram.com/aktienow/>

**ACESSE NOSSO BLOG**

<https://www.aktienow.com/blog/>

**aktie now** 