

# INFORMATIVO SINDIFLORES

ANO 18 – EDIÇÃO 54  
NOVEMBRO/2022



## 6 situações que revelam problemas no atendimento ao cliente

Estudo CX Trends Latam 2022, feito pela Zendesk, mostra que 60% dos consumidores migram para a concorrência após uma experiência ruim. Além disso, há discrepância na percepção de varejistas e consumidores sobre o tema.

Todos os dias, milhares de reclamações de consumidores são registradas em sites especializados ou nos canais de atendimento ao cliente das empresas. As redes de varejo são campeãs nesse quesito, e muitas partem dessa ponte entre consumidor e empresa para entender em qual momento estão falhando. Atraso na entrega, produtos diferentes do prometido e dificuldade de troca são as principais queixas que engrossam a lista de insatisfeitos. Dados levantados pelo estudo CX Trends Latam 2022, realizado pela Zendesk, mostram que 60% dos consumidores acabam procurando a concorrência após passar por uma experiência ruim no varejo.

O relatório que indica tendências em experiência do cliente na América Latina mostra também que boa parte dos consumidores espera melhores padrões de atendimento após a crise do ano de 2021. De forma resumida, o levantamento mostra que há uma discrepância na percepção dos varejistas e dos consumidores sobre o assunto.

Impressionar clientes mais jovens é uma tarefa ainda mais difícil. Millenials e jovens da geração Z (nascidos a partir da década de 1990) tendem a ter opiniões muito mais fortes sobre como deve ser uma boa experiência do cliente e são mais críticos em relação a empresas que não correspondem a essa expectativa.

Veja outros insights:

### 1 - A EMPRESA NÃO TEM UMA LIDERANÇA QUE SE RESPONSABILIZE PELO SAC

Apesar de 70% das organizações verem uma conexão direta entre atendimento ao cliente e desempenho, 40% dizem que a área não é priorizada por sua equipe executiva. Além disso, 44% dos varejistas afirmam que ainda não possuem um executivo que se responsabilize por isso, e apenas 18% das marcas de varejo acompanham e estudam as métricas de atendimento ao cliente no dia a dia.

### 2 - O SAC NÃO SE COMUNICA COM NATURALIDADE

A pesquisa mostra também que conversas descontraídas costumam funcionar melhor, pois mais de 70% dos clientes esperam um serviço conversacional sempre que interagem com uma marca. Isso significa interações humanas com gifs, emojis, fotos e vídeos. No momento, apenas 40% das empresas fazem isso.

### 3 - NÃO SE ATENTAR ÀS EXPECTATIVAS DO CLIENTE

Mais de 60% dos consumidores dizem que a crise estabelecida pela pandemia elevou o padrão de atendimento ao cliente, mas 54% sentem que as organizações ainda o tratam como algo secundário.

### 4 - O SAC NÃO VALORIZA O POTENCIAL DOS DADOS

62% das empresas atribuem notas altas para o seu próprio serviço de atendimento, entretanto, apenas 20% afirmam que visualizam as métricas de atendimento ao cliente diariamente. 40% dizem que só veem os dados uma vez por mês, ou até com menos frequência.

### 5 - O SAC AINDA NÃO É UMA REALIDADE OFICIALIZADA

54% das empresas afirmam ter um plano estratégico de três anos para o atendimento ao cliente. Esse número reflete que pouco menos da metade dessas empresas ainda não tem um planejamento nesse sentido.

### 6 - A EMPRESA NÃO CRIA UMA CONEXÃO DIRETA ENTRE O ATENDIMENTO AO CLIENTE E O DESEMPENHO DO NEGÓCIO

71% dos líderes relatam que seus agentes de SAC são essenciais para impulsionar as vendas, e 83% dos executivos do setor de varejo têm consciência de que os agentes desempenham um papel muito importante na retenção de clientes. Mas 40% dizem não ter uma liderança para fazer a ligação entre as equipes de suporte e o impacto nos resultados financeiros.

Diário do Comércio - Mariana Missiaggia

Se deseja não receber mais mensagens como esta, responda esse e-mail com a palavra [CANCELAR](#)

## **Sindiflores**

### **Sindicato do Comércio Varejista de Flores e Plantas Ornamentais do Estado de São Paulo**

Rua Monte Alegre, 61, sala 63 - Perdizes – São Paulo – SP, CEP 05014-000 - Telefone: (11)3865-7475

[www.sindiflores.com.br](http://www.sindiflores.com.br) - [secretaria@sindiflores.com.br](mailto:secretaria@sindiflores.com.br) <https://www.facebook.com/sindifloressp>