

# EXPERIÊNCIA DO CLIENTE: saiba como isso pode transformar a jornada do consumidor



*Cientes satisfeitos não apenas impulsionam o crescimento, mas também fortalecem a reputação e a imagem da marca.*

A qualidade do atendimento ao cliente é fundamental para que um consumidor volte a fazer negócios com uma empresa. Segundo o “*Relatório Zendesk de Tendências da Experiência do Cliente para 2020*”, a experiência do cliente ajuda a aumentar a fidelidade deles a uma marca. No levantamento, 74% dos clientes se declaram fiéis a uma determinada marca ou empresa, enquanto 52% dos clientes relatam fazer o possível para comprar de suas marcas favoritas. Ou seja, para fidelizar e reter clientes é preciso proporcionar um atendimento que crie percepções positivas neles e os estimule a criar um relacionamento cada vez mais duradouro com a empresa.

Conquistar um novo cliente custa, em média, cinco vezes mais caro do que gerar satisfação e resultado para um cliente fiel. “*Exatamente por isso, prezar pela fidelização em um negócio é fundamental para criar resultados realmente expressivos. Para isso, é necessário criar um ambiente em que tal cliente se sentirá satisfeito em todos os aspectos. É nesse sentido, que um conceito importante deve ser incorporado desde o início de qualquer operação: a jornada do cliente*”, destaca a especialista em Gestão de Negócios, Trainer Comportamental e Master Coach, Cilene Noman.

Além disso, em ramos de comércio cada vez mais competitivos, a experiência do cliente pode ser um diferencial crucial para destacar uma empresa da concorrência. “*Sendo assim, uma experiência excepcional pode levar os clientes a escolherem uma empresa em vez de outra, mesmo que os produtos ou serviços oferecidos sejam semelhantes*”, completa Cilene.

## **Como melhorar a experiência do cliente?**

Engaje a sua equipe; Ouça atentamente o seu cliente (com empatia); Ofereça uma experiência personalizada; Gerencie seus processos; Mapeie a jornada do cliente; Invista na experiência omnichannel; Dê atenção ao pós-venda; Faça uso das redes sociais; Antecipe os problemas e necessidades do cliente; Torne os processos mais ágeis; Busque continuamente melhorar a experiência do cliente; Utilize dados e tecnologia.

Foto: Divulgação