

ATENDIMENTO AO CLIENTE: Quais são as tendências para 2025



Vendas online podem ser 30% do varejo global em 2025; CEO da VendaComChat cita personalização, tecnologias emergentes e humanização como tendências.

De acordo com um estudo realizado pela Euromonitor International, até o final de 2025, as vendas online podem representar 30% do total do varejo global. Ao mesmo passo, o relatório Previsão de Varejo 2025, elaborado pela WGSN - empresa que fornece consultoria e previsões de consumo e design de produtos -, revelou que dados do consumidor e recursos de Inteligência Artificial (IA) serão fundamentais para as empresas atenderem os novos hábitos dos clientes.

Nesta conjuntura, Marcos Schütz, CEO da VendaComChat, rede especializada nos serviços de automação do Whatsapp, destaca que entre as principais tendências para o atendimento ao cliente em 2025 está a personalização em escala, que busca oferecer experiências únicas e adaptadas às necessidades dos consumidores. “O suporte proativo se destacará ao antecipar demandas e oferecer soluções antes mesmo que a pessoa precise pedir. Além disso, haverá um foco maior em transparência e confiabilidade nas operações, garantindo que os usuários se sintam valorizados e respeitados”, explica o executivo.

Para o SEBRAE

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas, para 2025, o setor varejista promete oportunidades incríveis para pequenos negócios se destacarem, de modo que as tendências indicam um cenário onde a inovação, assim como a personalização, será crucial para alcançar novos clientes e expandir as vendas. Neste aspecto, Schütz afirma que no próximo ano, as tecnologias emergentes mudarão a forma como as empresas se relacionam com os consumidores.

“A IA aprimora chatbots, personalização e suporte proativo, enquanto a análise antecipada ajuda a prever necessidades e comportamentos; já a automação de processos otimiza tarefas repetitivas; e a Realidade Aumentada (AR) e Virtual (VR) oferecem experiências imersivas; enquanto assistentes virtuais de voz, como Alexa e Google Assistant, simplificam interações rápidas; além disso, a Internet das Coisas (IoT), possibilita monitoramento em tempo real. Juntas, essas inovações vão criar experiências mais rápidas, hiperpersonalizadas e confiáveis, garantindo consistência entre canais e segurança nas transações”, antecipa o CEO da VendaComChat.

Para Marcos, com a personalização de atendimento alcançando níveis inéditos em 2025, a IA e os chatbots serão os grandes responsáveis por uma revolução. “Essas tecnologias combinarão dados em tempo real com históricos detalhados para criar interações únicas e relevantes, de modo que as empresas oferecerão soluções individualizadas desde o primeiro contato, como recomendações de produtos, promoções sob medida e mensagens adaptadas ao contexto do cliente”, explica.

Apesar da ascensão da tecnologia no setor, o empresário alerta para o fato de que o atendimento humanizado será essencial para criar conexões emocionais e construir confiança entre fregueses e empresas. “Enquanto a automação cuidará de tarefas repetitivas e soluções rápidas, o toque humano será indispensável para resolver questões complexas, demonstrar empatia e oferecer suporte em situações mais sensíveis. A humanização será o grande diferencial, uma vez que complementará a tecnologia ao incluir o fator emocional às interações, gerando a sensação de cuidado e valorização para o cliente. Essa combinação será o ponto-chave para fidelizar consumidores em um ambiente altamente tecnológico”, comenta o executivo.

Ainda conforme o relatório da WGSN, a melhor forma de se comunicar com o público ainda envolve um elemento humano, em que a comunidade e a experiência são fundamentais. De acordo com Schütz, o sucesso na interação dependerá de uma abordagem equilibrada. “Enquanto tecnologias emergentes como IA, automação e análise de dados vão trazer a eficiência, é o cuidado humano que criará conexões genuínas e fidelizará os consumidores. Por isso, é crucial revisar e aprimorar os processos continuamente com base em feedbacks, tendências e inovações, garantindo que as empresas se adaptem às expectativas dos compradores. Investir em treinamento da equipe e na experiência do cliente deve ser uma prioridade estratégica para qualquer negócio em 2025”, finaliza.

Foto: Divulgação

<https://www.jornalpanfletus.com.br/noticia/6227/atendimento-ao-cliente-quais-sao-as-tendencias-para-2025> em 23/06/2026 22:58