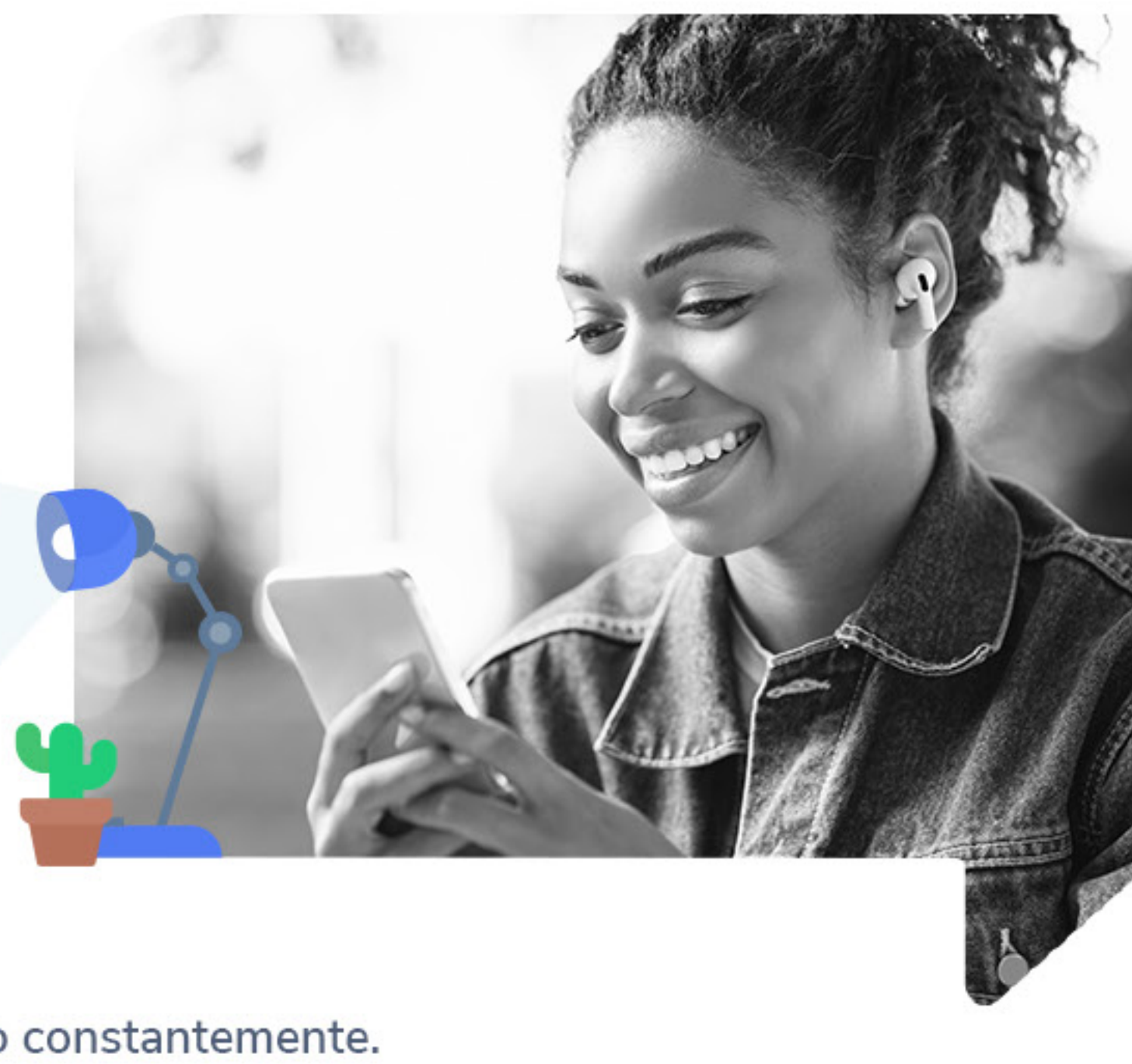


Principais tendências de atendimento e vendas digitais:

Fique por dentro das transformações do comércio conversacional.



O comportamento dos consumidores é modificado constantemente. Todas as mudanças que acontecem na sociedade interferem na relação que as pessoas têm com o consumo. Isso tem sido visto de perto por todos nós, principalmente após a disseminação do novo coronavírus. Portanto, considerando o marco temporal após a chegada da pandemia, confira abaixo quais são as principais tendências do **comércio conversacional**.



PRINCIPAIS TRANSFORMAÇÕES PÓS-PANDEMIA



Urgência no atendimento

O imediatismo e a demanda por urgência no atendimento digital também chamam a atenção: **78% dos consumidores esperam um retorno imediato pelas marcas depois de demonstrarem interesse em produtos ou serviços delas**, de acordo com a 'State of SMB Sales'.

Aceleração da transformação digital

O mundo foi obrigado a ficar mais digital em 2020. E no Brasil, não foi diferente. Essa aceleração da transformação digital levou os consumidores a utilizar meios que, para muita gente, ainda não eram comuns. De acordo com uma pesquisa realizada pelo Facebook IQ, com brasileiros maiores de 18 anos, **55% das pessoas que enviaram mensagens para uma empresa, fizeram isso pela primeira vez desde o início da pandemia**.



Pausa nas vendas

Com a obrigatória pausa nas vendas nas lojas físicas, as empresas tiveram que se reinventar e preparar o seu negócio para a única forma possível de venda: **plataformas digitais**.

TENDÊNCIAS QUE JÁ VINHAM SE CONFIRMANDO E FORAM APRESSADAS

O Brasil vem registrando uma tendência de crescimento em relação às vendas online nos últimos anos. **No primeiro semestre de 2019, as compras online foram 20% maiores se comparadas ao mesmo período do ano anterior**, de acordo com um estudo do Ebit.

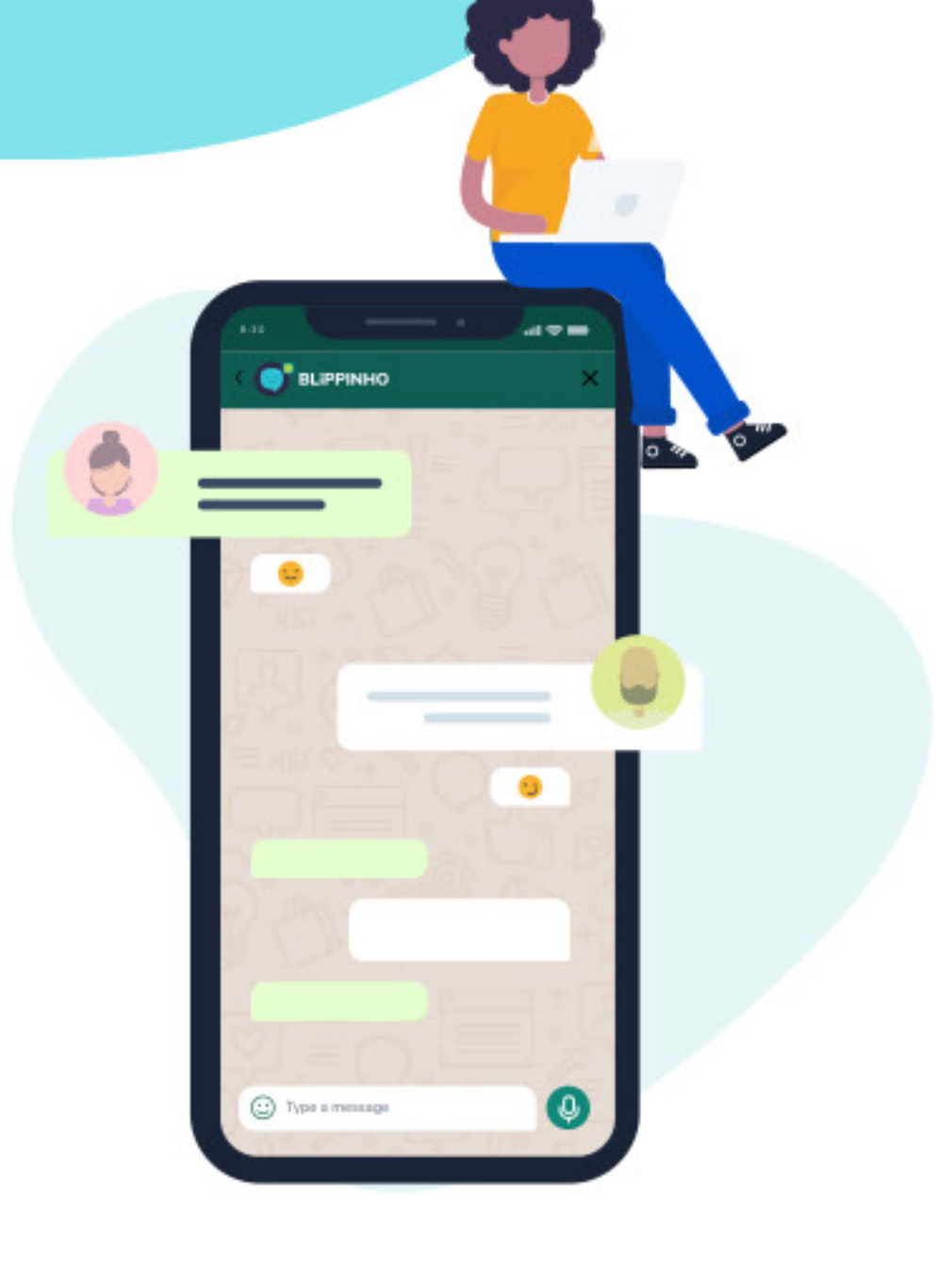
E no primeiro trimestre de 2020, o Brasil registrou uma forte aceleração nas vendas online. As vendas foram **32,6% maiores em relação ao mesmo período**, em 2019. Foram 49,8 milhões de compras online. Os dados demonstram que o impacto da Covid-19 contribuiu para a explosão de vendas por meio digital em 2020, mas essa tendência já existia antes da pandemia, porém, foi potencializada nesse contexto.

Seguindo essa tendência de crescimento, em 2021, a Confederação Nacional do Comércio (CNC) estimou que o e-commerce brasileiro cresceu 38%.



WhatsApp

O uso do **WhatsApp** para troca de mensagens entre usuários e empresas também disparou nos últimos anos. Com um **crescimento de 500%** no envio de mensagens, entre fevereiro a abril de 2020. O estudo foi feito com 130 empresas de médio e grande porte, em diferentes países. A mesma pesquisa mostra um aumento de 51% no volume geral de conversas utilizando o Facebook, SMS, e APIs de bate-papo. Além disso, uma pesquisa realizada pela Mobile Time, em 2021, indicou que o WhatsApp é o aplicativo mais utilizado pelos brasileiros.



Novos tipos de consumidores

Todas essas tendências apontam um novo perfil de consumidor, ou melhor, novos perfis. Um mapeamento feito pela WGSN, empresa que faz previsão de tendências de consumo no mundo todo, identificou três novos perfis de consumidores:

Estabilizadores:

cansados da sobrecarga de informações, esse grupo busca estabilidade e tranquilidade nas suas relações de consumo. Buscam uma interação mais simplificada, com menos informações e mais prazer nas experiências oferecidas.

Comunitários:

grupo que tem uma preocupação forte com sua comunidade local e com a economia circular. São atentos aos impactos que eles podem causar no seu entorno, priorizam comércio local e se preocupam com a cadeia produtiva.

Novos otimistas:

são focados na inclusão, interatividade, conveniência das compras, e descontos coletivos. Querem compartilhar com seus pares, sempre de forma positiva.

O QUE ESPERAR NOS PRÓXIMOS ANOS?

Uma pesquisa da Opinion Box mostrou que a **tendência de consumo para o futuro é de união entre o offline e o online**.

Em todos os setores da economia, o número de pessoas que pretende comprar apenas em loja física, caiu. Já a preferência entre realizar tanto compras em lojas físicas quanto e-commerce, cresceu bastante.

Um estudo realizado pela Market Review indicou que **49% das pessoas pretendem comprar mais pela internet em 2022**.

Além disso, uma pesquisa da Gartner sobre o futuro dos canais digitais indica que, **33% dos consumidores desejam uma experiência de compra sem vendedor**. Em 2025, as interações proativas de engajamento com o cliente superarão as interações reativas de engajamento; **40% das empresas evoluirão o seu atendimento de um centro de custo para um centro de lucro até 2025, gerando novos negócios**.



Uma outra tendência direta relacionada ao atendimento e às vendas digitais é a **tendência de automatização das conversas online**. Uma pesquisa da Gartner indica que, a partir de 2020, mais de **85% das interações entre empresas e clientes serão automatizadas**. Esse dado também indica um crescimento expressivo do uso de chatbots e como eles já são extremamente relevantes para qualquer negócio.

Com o atendimento via chatbots, os clientes podem obter respostas às suas demandas de maneira imediata e a qualquer momento, **24 horas por dia nos 7 dias da semana**.

Para os clientes, então, alguns dos benefícios que podem ser listados rapidamente são:

- Redução do tempo de espera para atendimento e suporte**
- Solução eficiente de casos de suporte**
- Respostas rápidas e precisas**

Vale reforçar que, o atendimento por chatbot não irá substituir o atendimento humano. Por exemplo, o Contato Inteligente Take Blip, é capaz de fornecer uma experiência híbrida, ou seja, ele possibilita que o usuário converse tanto de forma automatizada com o software, quanto com uma pessoa responsável pelo atendimento. O objetivo principal é integrar os atendimentos para **gerar a melhor experiência para o usuário**.

Em resumo, com um **chatbot**, as empresas podem otimizar seus processos, aumentar a satisfação de seus clientes, escalar seu atendimento, reduzir os custos e também se tornar um novo canal de vendas. Para os clientes, os chatbots servem para um atendimento rápido com uma solução eficiente de forma simples.

Venha alavancar o seu negócio com as soluções Take Blip. Clique no botão abaixo e agende agora mesmo uma conversa com um especialista.

QUERO FALAR COM ESPECIALISTAS