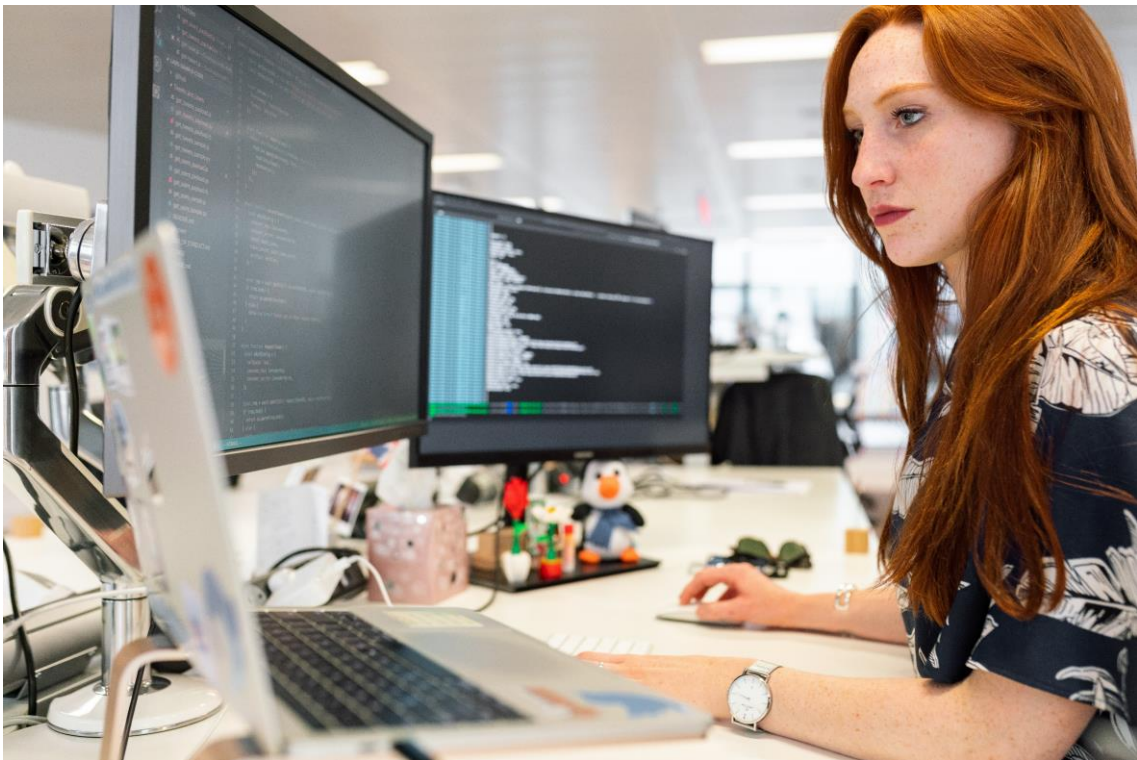


Consultoria premiada dá dicas de estratégias eficientes de Customer Experience

A AP Digital Services recebeu o Prêmio Cliente S/A de "Melhor estratégia direcionada ao cliente" com caso de sucesso da Comgás

A AP Digital Services, consultoria de tecnologia e desenvolvedora de software, foi vencedora do Prêmio Cliente S/A de "Melhor estratégia direcionada ao cliente" ao implantar mudanças profundas de Customer Experience (CX) na Comgás,

A Companhia de Gás de São Paulo (Comgás) é considerada a maior distribuidora de gás natural do Brasil e recorreu à AP para aprimorar o diálogo com o público. O primeiro passo foi desenvolver um portal de atendimento centrado no cliente e, através dele, compreender as principais dores do usuário junto ao time de atendimento.



O que é Customer Experience, ou em bom português, a experiência do cliente?

A experiência do cliente, também conhecida como CX, é a percepção holística sobre o atendimento (humano ou inteligência artificial) de uma empresa ou marca. O escopo da CX contempla cada interação no site, no atendimento ao cliente via telefone, redes sociais, e-mails, suporte, recebimento do produto/serviço adquirido e o pós-venda.

A AP dá dicas fundamentais para adoção de estratégias de CX para transformar a experiência do cliente com a empresa. São elas:

1. Conheça a fundo clientes e suas necessidades, depois identifique quais são os principais pontos de contato e mapeie sua jornada.

O segredo do sucesso está na jornada de compra e de uso das soluções, seja fisicamente ou online. Além disso, como os usuários se sentem a cada contato nessa

jornada? As pessoas experimentam sentimentos e emoções em cada ponto de contato, o que as leva a formar julgamentos. Os sentimentos podem variar muito de um ponto de contato para outro.

Ao oferecer uma ótima experiência ao cliente, a empresa trará mais avaliações personalizadas e positivas, ao mesmo tempo em que reduz o atrito das reclamações e devoluções dos clientes. Os benefícios de entregar um ótimo CX incluem mais satisfação do cliente e, em contrapartida, a fidelidade do cliente, assim como comentários positivos e recomendações.

2. Escute o que os seus clientes têm a dizer.

Colocar o cliente em primeiro lugar significa obter uma compreensão clara dos anseios e expectativas dele. Um bom ponto de partida é mapear a jornada do cliente, considerando a vasta quantidade de pontos de contato físicos e digitais que um cliente pode ter. Esse processo pode ajudar as organizações a antecipar comportamentos antes que eles aconteçam ou venham a existir.

3. Busque superar as expectativas.

Comumente, através dos dados levantados com feedbacks acerca da má experiência do cliente, os comportamentos mais comuns são: longo tempo de espera, funcionários que não entendem as necessidades do usuário ou que são rudes no atendimento. Outro fator é a adoção de muita automação e pouca interação humana. O cliente tende a buscar empatia.

O feedback é a informação que você coleta dos clientes sobre a experiência deles com um produto, serviço, site ou da empresa como um todo. Quando um cliente envia um e-mail, liga para o suporte ao cliente ou faz um comentário, isso tudo é considerado feedback. Esse histórico é útil para minimizar os ruídos de comunicação e aumentar os pontos de contato positivos, proporcionando uma experiência melhor do que a esperada pelo cliente.

No caso de sucesso da Comgás, a empresa tinha como objetivo dar autonomia para os clientes em suas demandas, bem como diminuir o número de chamados à central de atendimento, cessando a insatisfação pela fila de espera.

A solução apresentada pela AP Digital Services, que rendeu à empresa o Prêmio Cliente S/A de “Melhor estratégia direcionada ao cliente”, foi a construção de um portal intuitivo no qual é possível reportar vazamentos e emergências, considerados chamados recorrentes à central de atendimento da Comgás. O portal tornou o processo digital mais ágil e seguro, oferecendo serviços como troca de titularidade, solicitação de segunda via da conta e outras rotinas do dia a dia do cliente. Por intermédio da parceria com a AP, a Comgás melhorou o índice de satisfação do cliente e otimizou os custos operacionais.

A AP Digital Services

A [AP Digital Services](#) é uma empresa consultora de tecnologia e desenvolvedora de software que, por meio da criação de soluções/produtos digitais, leva ao cliente soluções de design, implantação de processos ágeis e engenharia de software/tecnologia, utilizando as mais inovadoras ferramentas e técnicas disponíveis no mercado. Entre os clientes da empresa destacam-se Ambev, Comgás, Raízen, Shell, Unimed, e mais.

Informações para a imprensa:

ADRIANA ROMA

adriana@haproposito.com.br

+55 (19) 9 9816-6272

VITÓRIA SWARTELE

vitoria@haproposito.com.br

+55 (19) 97161-9573