

apostar em gols

Caso de Sucesso: Aumentando o engajamento do cliente com o WhatsApp

Introdução

Meu nome é João Silva, sou gerente de marketing da

Empresa XYZ, uma empresa líder no setor de varejo no Brasil. Nosso objetivo era encontrar uma maneira de nos conectar melhor com nossos clientes e aumentar o engajamento. Depois de muita pesquisa, decidimos implementar o WhatsApp como nossa principal plataforma de comunicação com o cliente.

Contexto

Antes de implementar o WhatsApp, nossa abordagem de atendimento ao cliente era fragmentada. Tivemos vários canais de comunicação, incluindo telefone, e-mail e chat ao vivo, o que tornava difícil rastrear as interações com os clientes e fornecer um serviço consistente. Além disso, muitos de nossos clientes usavam o WhatsApp como seu principal meio de comunicação, então precisávamos encontrar uma maneira de nos conectar com eles nessa plataforma.

Descrição da solução

Implementamos uma solução de WhatsApp Business que nos permitiu criar um perfil comercial verificado, enviar mensagens automatizadas e gerenciar vários chats simultaneamente. Treinamos nossa equipe de atendimento ao cliente para usar o WhatsApp efetivamente e garantir que os clientes recebessem respostas rápidas e úteis.

Passos de implementação

* Criamos um perfil comercial verificado no WhatsApp Business.

* Integramos o WhatsApp Business com nosso CRM para rastrear interações com o cliente.

* Treinamos nossa equipe de atendimento ao cliente para usar o WhatsApp efetivamente.

* Estabelecemos diretrizes claras para o uso do WhatsApp, incluindo tempos de resposta e tom de voz.

Resultados e realizações

A implementação do WhatsApp como nossa principal plataforma de comunicação com o cliente resultou em um aumento significativo no engajamento do cliente.

* **Tempo de resposta mais rápido:** O WhatsApp nos permitiu responder às consultas dos clientes em tempo real, reduzindo o tempo de resposta em 50%.

* **Maior satisfação do cliente:** Os clientes ficaram satisfeitos com a conveniência e rapidez do suporte ao cliente via WhatsApp.