



**BLACK FRIDAY 2023**

Tudo que você precisa para  
fazer um **atendimento de  
excelência**





# Sumário

<b>Introdução</b>	<b>3</b>
<b>O perfil de quem compra durante a Black Friday 2023</b>	<b>5</b>
<b>A importância dos canais de atendimento</b>	<b>7</b>
<b>Preparação para a Black Friday</b>	<b>10</b>
<b>Comunicação eficaz</b>	<b>15</b>
<b>Retenção de clientes</b>	<b>20</b>
<b>Análise de Dados e Feedback: Aprimorando a Experiência Pós-Black Friday</b>	<b>23</b>
<b>Automatização e Tecnologia: A Revolução na Experiência do Cliente</b>	<b>28</b>
<b>E se você pudesse atender todos os canais ao mesmo tempo, por uma única tela?</b>	<b>31</b>
<b>Desenvolvimento da Equipe de Atendimento</b>	<b>32</b>
<b>Estudos de Caso de Sucesso</b>	<b>36</b>
<b>Lições Aprendidas e Melhores Práticas a Serem Adotadas</b>	<b>38</b>
<b>Sobre a Neo</b>	<b>39</b>



# INTRODUÇÃO

A Black Friday tem ganhado força nos últimos anos entre lojistas e e-commerces, e sua popularidade cresceu consideravelmente.

A data é esperada não somente pelas lojas, mas também pelos consumidores que começam preparar suas “listas de desejos” com antecedência para acompanhar preços e fazer bons negócios durante a Black Friday.

**Um estudo realizado pela MField mostrou um aumento de 32,2% na intenção de compras por parte dos consumidores brasileiros em 2023.**



Entretanto, é preciso um ponto de atenção: mais vendas significam mais acessos no seu site, mais compras e  **muitos, muitos atendimentos.**

Por isso, se você está pensando em aproveitar a Black Friday para colocar produtos em destaque e atrair mais vendas, além de uma estratégia bem desenhada para colocar essa ação em prática, é preciso se perguntar:

**Sua equipe de atendimento táctico está preparada para as diversas situações que podem chegar?**

Se você acha que não ou ainda não havia parado para pensar nisso, leia esse e-book até o final, pois nele iremos mostrar - por meio de situações e números reais - como você pode se preparar para fazer a diferença durante a Black Friday e se destacar com um atendimento de qualidade.





# O perfil de quem compra durante a Black Friday 2023

Antes de falarmos sobre as melhores práticas de atendimento para o período da Black Friday, é importante que você, gestor, saiba que - certamente - sua demanda irá aumentar nesses dias.

**Então, você precisa se preparar.**

Dados de uma pesquisa realizada pela Conversion, em 2022 mostram que **mais de 90%** dos consumidores pretendem comprar durante a data!

**Sobre a Black Friday, Black November e variações, qual(is) opção(ões) melhor descreve(m) você para 2022?**



fonte: Conversion



## Ranking 2022 Principais Problemas

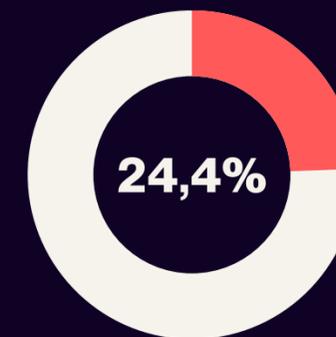
**Isso significa que você terá muitos desafios operacionais.**

Eles serão inevitáveis se você e sua equipe não tiverem os recursos necessários para atender o cliente durante a Black Friday.

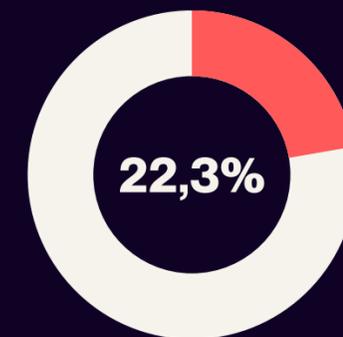
O volume de acessos e compras que chegam durante esse período causam problemas como: **falta de estoque, mal funcionamento do site e, obviamente, trocas.**

Todas essas reclamações de consumidores geram interações com a sua empresa, nos mais diversos canais.

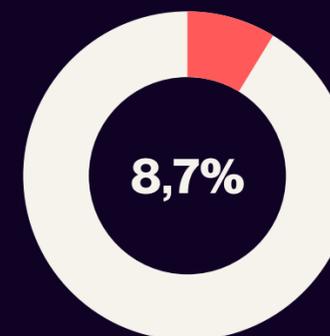
Atraso na entrega



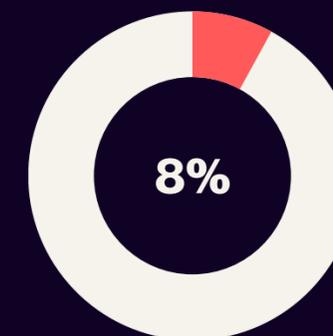
Produto não recebido



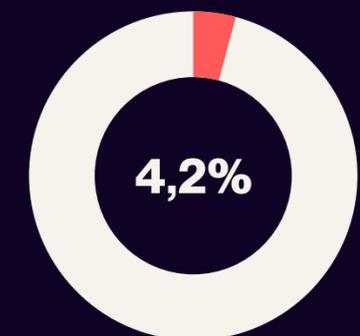
Propaganda enganosa



Estorno do valor



Troca/Devolução do produto





# A importância dos canais de atendimento

**O cliente é o centro de tudo.** Por isso, lembre-se da máxima: quando o seu cliente precisa de atendimento, ele precisa ser atendido. Ponto.

A sua obrigação como empresa é prestar um serviço de qualidade para ele, em qualquer seja o canal escolhido.

Quanto mais desesperado o cliente está, maiores as chances de procurar solução nos mais diversos formatos: telefone, chat, e-mail e até as temidas redes sociais.



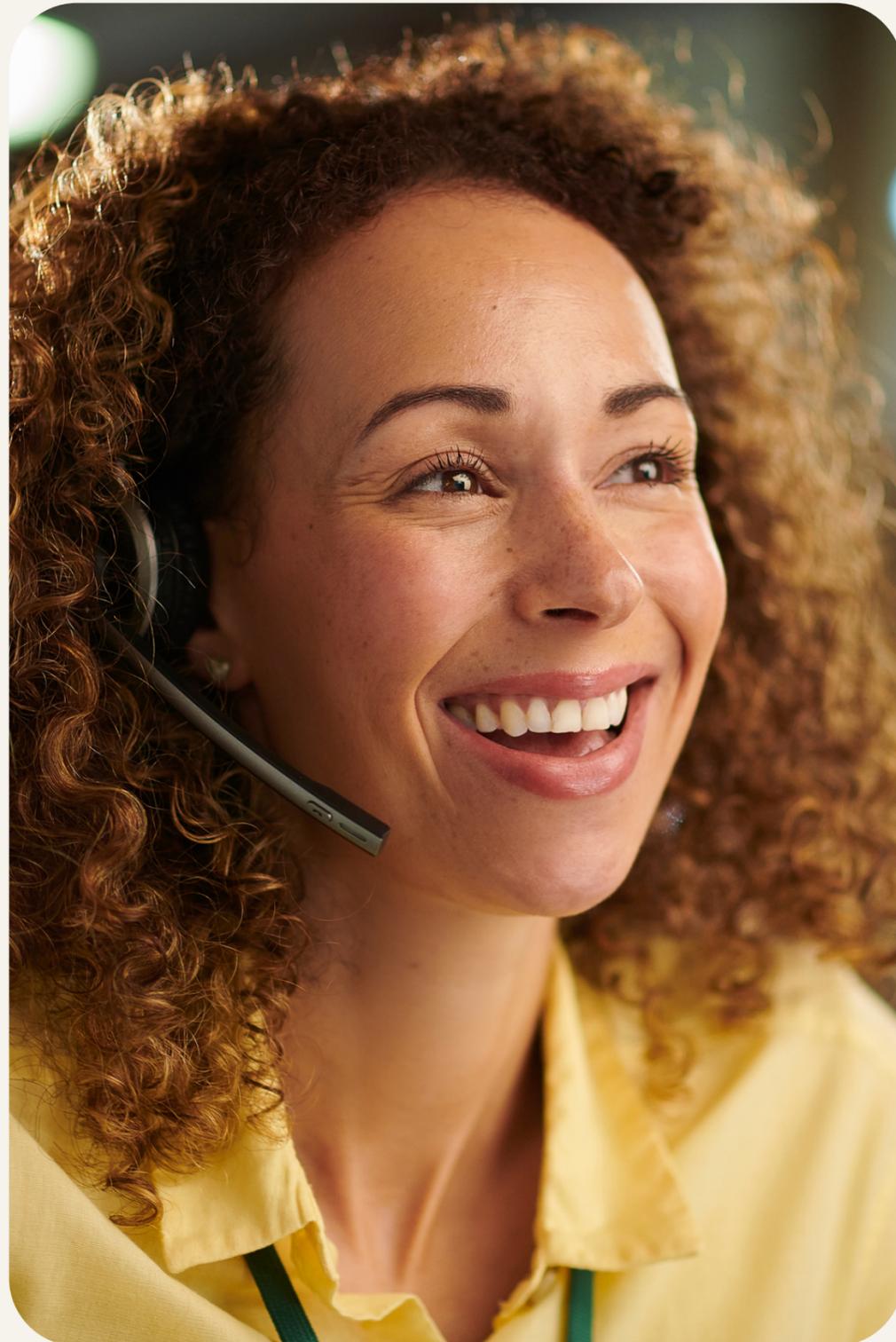
Em todos os casos, as reclamações precisam ser tratadas de forma eficaz e rápida.

E, sim, isso significa que **você deve estar disponível em todas as possíveis redes** que o seu cliente possa procurar ajuda.

### **Mas não apenas isso!**

Seu atendimento deve estar focado em fazer um atendimento personalizado, que leve em consideração as interações anteriores e que esteja realmente direcionado a resolver o problema dele de forma rápida.





Para fazer um atendimento que se torne memorável para o cliente, é preciso mapear a jornada de compra como um todo: **desde a primeira dúvida até o contato mais recente.**

Essa abordagem permitirá que você promova uma experiência mais personalizada, sabendo duas informações primordiais:



**se o cliente teve outros tipos de dificuldade ou se é o primeiro contato;**



**quais os tipos de dúvida ele costuma ter com a equipe de atendimento (técnicas, problemas de pagamento, etc).**

Com essas informações em mãos, sua equipe poderá tomar decisões mais certas e ficar no controle.

**Como fazer isso é o que vamos ver no próximo capítulo.**



# PREPARAÇÃO PARA A BLACK FRIDAY

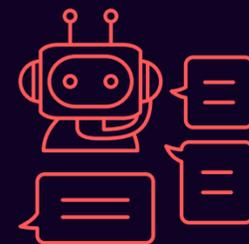
Tudo começa antes mesmo da Black Friday, assim como você está fazendo agora, procurando ajuda para montar a sua estratégia.

Para montar uma estratégia realmente vencedora, o primeiro passo é entender possíveis gaps na operação e como resolvê-los de forma mais rápida.

Você deve também:



Montar uma FAQ interna com possíveis dúvidas para auxiliar seus atendentes



Implementar chats com respostas automáticas



Definir diretrizes a seguir em determinados casos

Esses três pontos irão ajudar a sua equipe a ter um norte, mas para garantir que tudo saia como o planejado siga os passos a seguir:



# Treine sua equipe

Pense conosco: Você já ficou com raiva da Maria que fez seu atendimento na empresa x? Normalmente, a resposta é “não”, porque você não ficou com raiva da Maria, **você ficou com raiva da empresa.**

Isso acontece porque o atendimento é a linha de frente durante a Black Friday.

Eles são os **representantes da marca** e a forma como tratam as dúvidas ou dificuldades do cliente falará muito **sobre a empresa**, não sobre eles.

Por isso, separe um dia de treinamento intensivo para que esses colaboradores saibam do grande desafio que estão prestes a enfrentar durante a Black Friday e para que se engajem ainda mais durante o período.

Colaboradores treinados respondem com mais rapidez e com mais segurança às dúvidas que chegam.





# Implemente sistemas e ferramentas

Hoje, um dos principais pontos de contato é o WhatsApp. Por isso, é importante que o seu cliente **nunca fique sem resposta** por lá.

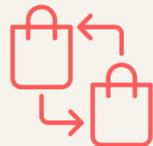
Para garantir um atendimento 24/7, uma ótima opção é o uso de bots conversacionais, que podem:



**Atender dúvidas iniciais**



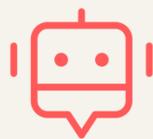
**Gerar segunda via de boletos vencidos**



**Efetuar trocas**



**Direcionar para o atendimento humano, quando necessário**



**E fazer outras tantas tarefas que já serão um adianto para seu cliente e também para a sua equipe.**

## DICA DA NEO!

**Personalize a experiência para o período, trazendo termos relacionados à Black Friday e incluindo respostas de dúvidas comuns durante esse período.**



# Gerenciamento de Picos de Demanda

Lidar com picos de demanda durante a Black Friday requer um planejamento cuidadoso, recursos adequados e **flexibilidade** para se adaptar a situações imprevistas.

Mantenha o **foco na experiência do cliente** e na eficiência operacional para garantir o sucesso durante esse período de alto volume de vendas.

Além dos pontos primordiais que já falamos, como treinamento da equipe e implementação de recursos tecnológicos, você também deve **saber como alocar recursos durante a Black Friday** para não gastar dinheiro desnecessariamente.

Alguns investimentos precisam ser feitos se você quer levar a melhor experiência ao cliente. Alguns deles são:

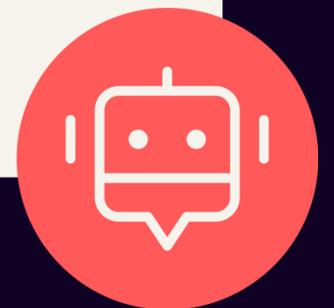
## Automatizações conversacionais:

Os bots vão te ajudar a lidar com tarefas rotineiras e repetitivas do ecommerce.

**Você já viu que chatbots e sistemas de resposta automática ajudam a aliviar a carga de trabalho da equipe de atendimento ao cliente.**

**Por isso, não perca tempo! Saiba como o chatbot da Neo funciona!**

[SOLICITE UMA DEMO](#)





## Escalabilidade de Sistemas

Certifique-se de que seus sistemas de atendimento, website e aplicativos sejam escaláveis e capazes de lidar com picos de tráfego. Não conte com a sorte!



## Monitoramento em tempo real

Tenha um dashboard de atendimento que monitore em tempo real o desempenho da equipe, identifique problemas e tome medidas corretivas rapidamente.

Saber onde alocar os recursos durante a Black Friday é essencial para manter a satisfação do cliente e maximizar as vendas. Veja essas táticas como um investimento necessário!



# Comunicação eficaz

Até aqui, você viu que é importante **se preparar antes da Black Friday**.

Mas lembre-se que os **seus esforços devem continuar durante e após a data**.

Para estar verdadeiramente no controle da situação e resolver mais rápido os problemas do cliente é preciso ter foco em respostas rápidas e personalizadas e na utilização de múltiplos canais de comunicação:



# Estratégias de comunicação durante e após a Black Friday

Quem nunca entrou em contato com uma empresa e precisou repetir o problema para duas ou três pessoas diferentes até chegar a quem realmente poderia resolver?

Esse tipo de situação, além de **gerar estresse para o cliente**, estende o atendimento e mobiliza mais pessoas do seu time, sobrecarregando a operação.

Principalmente em um momento que cada minuto importa, como a Black Friday, esse tipo de situação não pode acontecer.

A seguir, vamos ver estratégias para que isso não aconteça:





# Durante a Black Friday

## Comunique com antecedência

Determine quando e como você vai informar os clientes sobre suas ofertas e promoções.

Solte spoilers antes da data e mantenha-os engajados durante todo o evento com mensagens claras e atrativas.

## Faça ofertas exclusivas

Fuja da “black fraude”. O cliente já não cai mais em descontos falsos ou “metade do dobro”. Por isso, realmente faça promoções atrativas e exclusivas para a Black Friday.

Para fechar com chave de ouro, faça peças que sejam atrativas e invista na propaganda!

## Utilize as redes sociais

Esteja ativo no Twitter, Facebook, Instagram e outras plataformas relevantes para o seu negócio. Responda a perguntas e interaja com os clientes de forma rápida.

### DICA DA NEO!

**Esteja nas redes sociais que façam sentido para o seu público. Caso contrário, você estará jogando esforços e dinheiro fora!**

## Tenha uma equipe dedicada

A rapidez nas respostas pode fazer a diferença entre uma venda concluída e um cliente perdido



# Após a Black Friday

Um engano que muitas empresas cometem é achar que o pico de atendimento é durante a Black Friday, quando, na verdade, a situação fica ruim mesmo é depois.

Isso ocorre, porque durante a Black, as dúvidas são mais “tranquilas” e, normalmente, o cliente está entrando em contato porque quer comprar. Então, o maior objetivo é fechar a venda.

Porém, depois da Black Friday, o cliente - normalmente - entra em contato por dois motivos:

- **Ele está insatisfeito com algo (seja com o produto ou com a entrega);**
- **Ou ele quer solicitar uma troca.**

Para que a experiência seja menos estressante, você pode adotar algumas medidas, como:



## Proativamente enviar mensagens

Após a Black Friday, envie mensagens de agradecimento aos clientes. Mostre sua gratidão por escolherem sua loja e faça-os sentir-se valorizados.



## Acompanhe os pedidos

Mantenha os clientes informados sobre o status de seus pedidos. Envie atualizações regulares por e-mail ou mensagens de texto para que eles saibam quando podem esperar a entrega.



## Solicite Feedbacks

Peça aos clientes que compartilhem feedback sobre sua experiência na Black Friday. Isso pode ajudar a identificar áreas de melhoria e aprimorar a comunicação futura.

## DICA DA NEO!

**Esteja nas redes sociais que façam sentido para o seu público. Caso contrário, você estará jogando esforços e dinheiro fora!**



# Utilização de múltiplos canais de comunicação

Além do WhatsApp e do chat no site, a equipe de atendimento, em parceria com os times de comunicação e marketing, deve montar estratégias antes, durante e após a Black Friday também em canais como:



Email marketing



Redes sociais



Mensagens de texto  
ou WhatsApp



Notificações (caso a empresa  
possua um aplicativo)

A comunicação eficaz não se trata apenas de divulgar ofertas, mas também de construir relacionamentos sólidos com os clientes.

Portanto, planeje, personalize e mantenha-se ágil em suas estratégias de comunicação para fidelizar o cliente a longo prazo.



# Retenção de Clientes

Philip Kotler, o guru do marketing, já dizia que conquistar um novo cliente custa entre 5 e 7 vezes mais do que manter um atual.

Por isso, é no pós-venda que a sua equipe de atendimento deve estar focada na retenção e, para isso, ter informação de argumentação, com uma resolução rápida de problemas e atendimento personalizado é essencial.

**Esse é o primeiro passo para fidelizar o cliente e convencê-lo a comprar novamente com você em outra data que vem logo após a Black Friday: o Natal.**



# Programas de recompensa e fidelidade

Desenvolver um programa de fidelidade pode ser uma estratégia poderosa para manter clientes engajados. **Ofereça pontos, descontos ou recompensas exclusivas para clientes que retornam e fazem compras repetidas.**

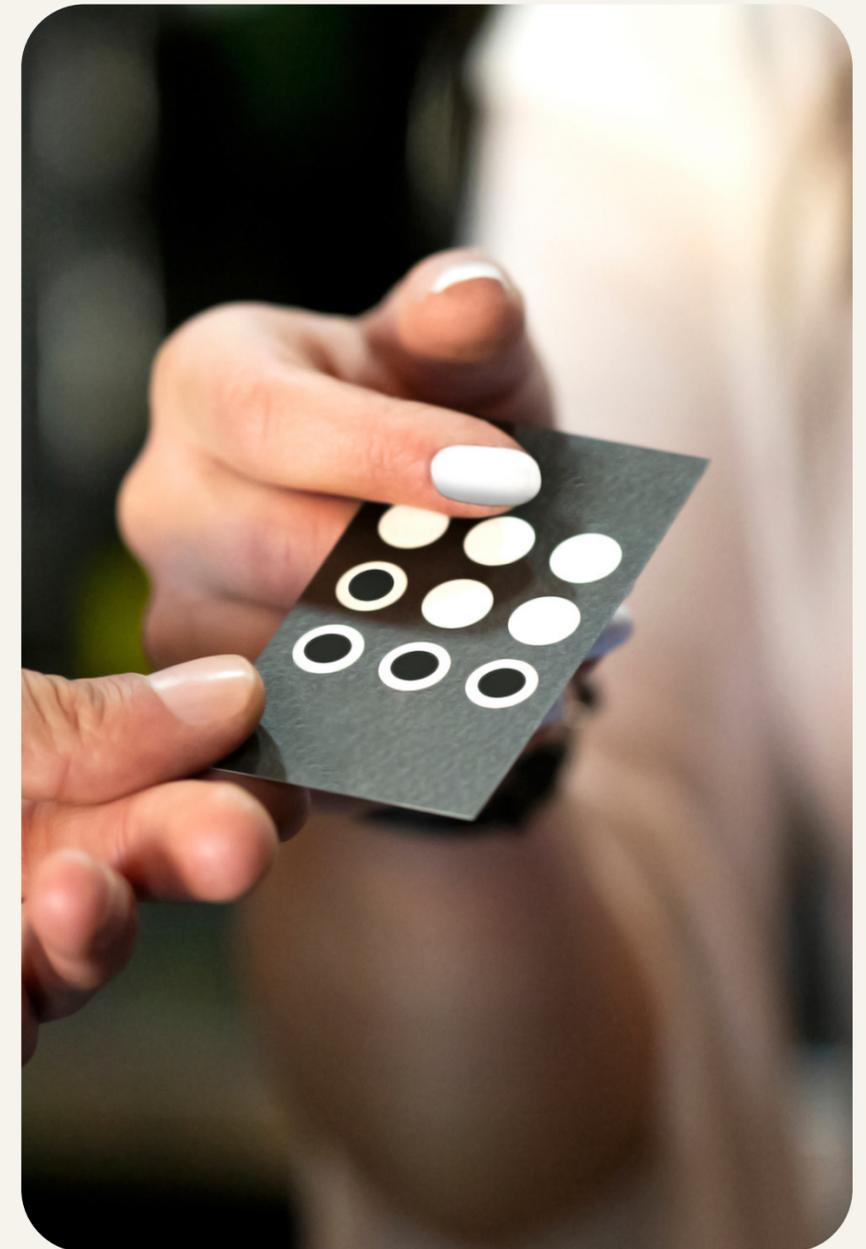
Você pode adotar oferecer recompensas por indicações ou por participação em pesquisas de satisfação, por exemplo.

Mas não utilize apenas o desconto em produtos como barganha, ofereça **recompensas tangíveis como brindes, acesso a produtos exclusivos ou frete grátis.**

Certifique-se de que as recompensas sejam atrativas o suficiente para incentivar compras recorrentes.

Lembre-se: O desconto em produtos, apesar de ser uma excelente maneira de manter o cliente comprando com a marca, não deve ser aplicado com frequência para que o cliente não “se acostume” a comprar apenas quando os preços estão mais baixos.

**Conhecendo o perfil do seu cliente por meio da análise de suas interações de atendimento, você pode oferecer ofertas exclusivas e personalizadas.**





# Personalização do Atendimento

Para fazer um atendimento personalizado, não tem pra onde correr: **é preciso investir na coleta de dados.**

Só assim você saberá que tipo de produto seu cliente mais compra, as dúvidas frequentes, e poderá ter insights valiosos sobre sua personalidade para moldar o seu tom de voz.

**As mensagens personalizadas podem incluir desde recomendações de compra até felicitações de aniversário.**

Todas essas interações devem partir de atendentes sempre solícitos e atenciosos, que leve em conta a maneira como o cliente gosta de ser tratado: se é mais engraçadinho, se é mais sério, etc.



## DICA DA NEO!

**Mantenha todo o histórico de interações com o cliente para que essa personalização seja mais eficaz.**

**[FALE COM UM ESPECIALISTA E CONHEÇA NOSSAS SOLUÇÕES](#)**



# Análise de Dados e Feedback

Após a agitação da Black Friday, é fundamental **avaliar o desempenho** da sua empresa e a **satisfação dos clientes**.

A coleta e análise de dados, bem como o uso eficaz do feedback, desempenham um papel crucial na melhoria contínua da sua operação de atendimento e é isso que veremos agora.



# Coleta e Análise de Dados de Atendimento Pós-Black Friday

Antes mesmo do início da campanha, **estabeleça metas específicas para o atendimento** como o nível de satisfação do cliente, número de vendas, retenção e outros indicadores relevantes.

Além disso, **mapeie e deixe registrado de onde** esses dados serão extraídos: dos registros de atendimento ao cliente, registros de vendas, interações nas redes sociais, e-mails de feedback etc.

Por último, mas não menos importante, **utilize ferramentas de análise de dados**, pois elas facilitarão a identificação de tendências, pontos fracos e áreas de melhoria.

Se você deseja saber o que o cliente está pensando da marca que você representa, a melhor forma de ter essa resposta é **perguntando a ele**.





# Uso de Feedback dos Clientes para Melhorias

Já falamos aqui que o seu atendimento deve ser rápido e personalizado, e uma das formas de se chegar a esse resultado é ouvindo o cliente.

Negligenciar essa parte pode ter sérios desdobramentos, portanto, após solicitar ativamente os feedbacks, você deve **analisar cautelosamente os comentários feitos** e identificar os pontos de melhoria.

Após feito isso, responda ao feedback dos clientes com **ação imediata** e mostre-os que sua empresa está realmente empenhada em melhorar.



## DICA DA NEO!

**Considere criar uma nuvem de palavras para ver quais termos mais se sobressaem e encontrar um padrão!**



# Medindo a performance do seu time com métricas-chave de desempenho

Algumas métricas podem te ajudar a visualizar melhor os dados obtidos. São elas:

## Taxa de Conversão

Acompanhe a taxa de conversão pós-Black Friday para medir a eficácia das suas estratégias de retenção de clientes e vendas adicionais após o evento.

## Taxa de Retenção de Clientes

Avalie quantos clientes retornam após a Black Friday. A alta taxa de retenção é um indicador de que sua estratégia pós-venda está funcionando bem.





## Satisfação do Cliente

Utilize pesquisas de satisfação do cliente para medir o nível de satisfação após a Black Friday. Isso ajuda a identificar áreas de melhoria no atendimento ao cliente e nos produtos.

Os dois métodos de pesquisa mais implementados pelas empresas são:

### NPS:

As pesquisas **NPS, ou Net Promoter Score**, são uma metodologia para medir a lealdade e a satisfação dos clientes.

Baseando-se na pergunta-chave "Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomendaria nossa empresa/produto/serviço a um amigo ou colega?", as pesquisas NPS classificam os respondentes em três categorias: **Promotores, Detratores e Neutros**.

Com os dados da NPS, é possível tomar medidas específicas para aumentar a satisfação do cliente e, assim, impulsionar o crescimento e a fidelidade a longo prazo.

### CSAT:

O **Customer Satisfaction Score (CSAT), ou Índice de Satisfação do Cliente**, é uma métrica valiosa amplamente empregada para avaliar a satisfação dos clientes em relação a uma experiência específica, como um atendimento de suporte, uma compra online ou um serviço prestado.

Nesta pesquisa, os clientes devem classificar sua satisfação em uma escala de 1 a 5, com 1 sendo insatisfeito e 5 muito satisfeito.

Com os insights do CSAT, você pode tomar medidas rápidas e eficazes para melhorar a experiência do cliente e aumentar a fidelidade.

## Tempo de Resposta ao Atendimento ao Cliente

Monitore o tempo que leva para sua equipe de atendimento ao cliente responder às consultas pós-Black Friday. Respostas rápidas são essenciais para a satisfação do cliente.



# Automatização e Tecnologia: A Revolução na Experiência do Cliente

A tecnologia desempenha um papel cada vez mais crucial na melhoria da experiência do cliente e na eficiência das operações. Por isso, a forma como você as utiliza pode transformar a forma sua interação com os clientes.



# Uso de Automações para Melhorar a Eficiência do Atendimento

Sem dúvidas, uma das melhorias que a tecnologia trouxe foi a possibilidade de automatizar respostas para poupar tempo e não deixar o cliente esperando.

Hoje em dia, já existem bots inteligentes que respondem automaticamente, tanto em chats online quanto no WhatsApp, as consultas comuns do cliente.

Além disso, **os chats fazem a gestão de filas de atendimento**, direcionando cada cliente para os membros da equipe adequados, com base na complexidade e no tipo de consulta.

Esses mesmos bots podem realizar tarefas repetitivas, como status de pedidos, rastreamento de envio e lembretes de pagamento.

**Sem dúvidas, para quem busca um atendimento mais eficaz e humanizado, o bot inteligente será de grande ajuda!**





# Integração de Sistemas para uma Visão Unificada do Cliente

Até aqui, falamos da importância de estar presente em todos os canais por onde seu cliente pode entrar em contato, mas sabemos também da dificuldade que é fazer o gerenciamento desses canais, por vezes, tendo que contratar mais pessoas.

**O “pulo do gato” é utilizar uma ferramenta que centraliza tudo!**

Desta forma, seu time pode se preocupar com outras coisas que não sejam ficar de olho nas notificações que chegam pelos mais diferentes aplicativos, porque todas elas ficarão em uma única tela.

## DICA DA NEO!

**A Neo é a pioneira no atendimento omnichannel de verdade. Com nossas soluções você atende WhatsApp, chat, e-mail e até ligações telefônicas em um único local.**

**[SAIBA MAIS](#)**



# E se você pudesse atender todos os canais ao mesmo tempo, por uma única tela?

## A NEO FAZ ISSO POR VOCÊ!

Contratando nossas soluções, você terá todo o escopo deste ebook disponível em uma **plataforma intuitiva, em nuvem e criada por pessoas que - assim como você - são apaixonadas pelo atendimento ao cliente.**

Com a Neo, você receberá os contatos de **todos os canais disponíveis** (redes sociais, email, WhatsApp, chat, telefone) em uma única tela, e não precisará ficar “esperando” as notificações chegarem.

Além disso, nossa plataforma também conta com o **bot automatizado** que te poupará tempo de atendimento e mais rapidez nas suas respostas.

Todas as interações são mostradas em **dashboards completos** detalhando os tipos de atendimento mais frequentes, quais operadores têm melhor desempenho na resolução dos problemas, e mais!

Ao abraçar essas tecnologias, sua empresa estará no caminho certo para atender às expectativas crescentes dos clientes e permanecer competitiva no mercado.



# Desenvolvimento da Equipe de Atendimento:

Uma equipe de atendimento bem treinada, motivada e reconhecida desempenha um papel crucial na construção de relacionamentos sólidos com os clientes e na entrega de uma experiência única.

Por isso, treiná-los é parte essencial do processo.



# Treinamento Contínuo e Capacitação

Cada membro da equipe de atendimento é único, com habilidades e pontos fortes individuais. Oferecer treinamento contínuo é uma excelente maneira de encontrar talentos e melhorar ainda mais a performance.

Esse acompanhamento deve ser feito de perto pelo líder de atendimento, que poderá **identificar lacunas de habilidades de cada um para desenvolvê-las da melhor forma.**

Importante frisar que o atendimento ao cliente está em constante evolução e, por isso, você deve manter sua equipe sempre atualizada sobre as últimas tendências, tecnologias e melhores práticas.





# Motivação e Gerenciamento de Equipes de Atendimento

Por mais que você se organize seguindo as estratégias dispostas nesse ebook, sabemos que a sua equipe de atendimento pode ficar sobrecarregada ou mais estressada em períodos de pico de atendimento, como é o caso da Black Friday.

Por isso, aqui vão algumas dicas para “não deixar a peteca cair”:



## Tenha uma comunicação aberta com o seu time

Ouçá suas preocupações, ideias e sugestões para melhorias. Tracem a rota de atendimento juntos.



## Defina metas claras e mensuráveis

Não apenas durante a Black Friday, mas em todo o ano. Saber para onde estão indo e o caminho para chegar lá os dará um senso de propósito e direção.



## Reconheça o desempenho de todos

O reconhecimento público do desempenho excepcional motiva os membros da equipe a alcançar resultados ainda melhores.

Você pode ir além se realmente deseja uma equipe diferente das demais e que quer fazer a diferença para o cliente



# Crie programas de reconhecimento e recompensas

Quando falamos de premiações por reconhecimento, não é apenas promoção salarial ou de cargos, mas envolve também **elogios públicos, folgas remuneradas, vouchers ou brindes**, etc.

Também é importante ajudá-los a se desenvolver no âmbito profissional, por isso, ofereça oportunidades de avanço, mentoria e treinamento adicional.

**Vale usar a criatividade para recompensar os esforços da sua equipe!**





# Estudos de Caso de Sucesso

A seguir, separamos alguns casos conhecidos de empresas que aplicaram algumas dessas técnicas e tiveram sucesso!





A Amazon é conhecida por sua eficiência operacional e excelência no atendimento ao cliente durante todo o ano.

Após a Black Friday, eles continuam a oferecer um atendimento excepcional, com atualizações regulares de status de entrega, respostas rápidas a consultas de clientes e um processo de devolução suave.

Isso resulta em altas taxas de satisfação do cliente e fidelidade à marca.



O Carrefour é cliente Neo, tanto para atendimento no e-commerce quanto nas redes sociais e WhatsApp. Juntos, integramos de forma nativa, mais de 20 sistemas de atendimento!

Como resultado o Carrefour diminuiu seu tempo médio de respostas, obteve um aumento de 15% no FCR, aumento do CSAT atingindo uma marca de 4,7/5, além dos ganhos operacionais.

Quer saber mais sobre esse caso? Assista o case aqui:

[\*\*CASE CARREFOUR\*\*](#)



# Lições Aprendidas e Melhores Práticas a Serem Adotadas

Com os casos na página anterior, podemos aprender algumas técnicas que nos ajudarão a tornar a experiência do nosso cliente mais satisfatória:

**Priorização da experiência do cliente**

**Atendimento personalizado**

**Comunicação transparente**

**Integração de canais**

**Treinamento da equipe**

**Avaliação e aprendizado contínuos**

**Uso de tecnologia para melhor atender o cliente**



# Sobre a



Há mais de 15 anos, a Neo tem trabalhado com empresas de todos os tamanhos e setores, ajudando-as a alcançar a excelência no atendimento ao cliente. Nossa missão é capacitar as empresas a oferecer experiências excepcionais aos clientes, garantindo que cada interação seja significativa e memorável.

## Quem somos

Oferecemos uma plataforma completa de atendimento ao cliente, incluindo chatbots, automação, gestão de e-mails, redes sociais e muito mais.

**Plataforma de Atendimento Omnichannel:** Nossa plataforma permite que você gerencie todas as interações com os clientes em um único local, proporcionando uma visão unificada do cliente e facilitando o atendimento em múltiplos canais.

**Chatbots Inteligentes:** Implemente chatbots personalizados para responder a perguntas frequentes, direcionar consultas para os membros da equipe certos e melhorar a eficiência do atendimento.

**Automatização de Processos:** Automatize tarefas repetitivas e processos internos para que sua equipe possa se concentrar em interações mais significativas com os clientes.

**Gestão de Casos e Tickets:** Organize e gerencie casos de atendimento, mantendo um registro completo de todas as interações com os clientes.

**Relatórios e Métricas:** Acompanhe o desempenho da sua equipe, meça a satisfação do cliente e tome decisões informadas com base em dados.



**Se você está interessado em melhorar seu atendimento ao cliente, aumentar a eficiência operacional e construir relacionamentos duradouros com os clientes, entre em contato com a Neo agora mesmo!**

**[FALAR COM UM ESPECIALISTA](#)**