

Diretrizes de Suporte ao Cliente

Visão geral

Nossa meta é oferecer os melhores serviços para impulsionar suas vendas no mercado brasileiro. Porém, isto não é suficiente para nós. Gostaríamos que você consiga oferecer a melhor experiência de compra aos consumidores brasileiros, e um serviço eficiente de suporte ao comprador é vital neste processo.

As recomendações a seguir fornecem as melhores práticas de Suporte ao Cliente Brasileiro, com base em nossos mais de 20 anos de experiência nesta área.

Perfil do consumidor

Os consumidores brasileiros já estão acostumados a comprar bens e serviços pela Internet. Exigem e barganham compras e buscam o melhor serviço combinado com o método de pagamento mais conveniente. Por outro lado, eles tendem a ter sérias preocupações, como por exemplo:

- Posso confiar nesta loja?
- O processo de compra é seguro?
- Meus dados pessoais serão protegidos?

Mesmo antes de concluir uma compra, eles sempre procuram na Internet informações sobre a empresa que vende: website, número de telefone, endereço físico, etc. Facebook, Instagram, Google, LinkedIn e outros perfis de mídia social também são uma importante fonte de pesquisa. Clientes procuram principalmente reclamações e depoimentos de outros clientes e colegas.

Os sites de proteção ao consumidor também desempenham um papel importante. Reclame Aqui (<http://www.reclameaqui.com.br>) é o site mais conhecido e utilizado pelos clientes para fazer reclamações sobre empresas e fornecer feedback sobre seus produtos ou serviços. Uma má reputação no Reclame Aqui pode ter um impacto negativo considerável em sua empresa.

O que eles esperam?

Se houver resultados positivos na pesquisa, eles estão prontos para seguir em frente. Existem coisas importantes que o cliente esperará durante o processo de compra:

- Facilidade de pagamento;
- Instruções claras (formas de pagamento, preço e parcelas);
- Informações nítidas de envio (prazo de entrega e impostos);
- Site estável;

- Segurança das informações durante o processo de pagamento (por exemplo, verificação a partir de um serviço de segurança certificado e protocolo “https”);
- Facilidade de acesso aos contatos de atendimento para o cliente: endereço de e-mail, formulário de contato, chat online, número de telefone, página do Facebook ou até mesmo WhatsApp;
- Confirmação rápida após a realização do pedido (seja ele aprovado ou não);
- Confirmação por e-mail declarando que o pagamento foi recebido junto com o número do pedido e a descrição do produto adquirido;
- Confirmação por e-mail com o número de rastreamento junto com o website a ser utilizado para verificar o status da entrega;
- Suporte via bate-papo online para resolver perguntas rápidas e certificar que seu site é legítimo;
- Número de telefone: os compradores brasileiros gostam muito de falar por telefone e se sentem mais seguros e confiantes para concluir uma compra.

O que você precisa fazer?

- Ofereça uma ampla seleção de métodos de pagamento;
- Exiba com logos todas as formas de pagamento oferecidas em seu site;
- Descreva todo o processo de compra: pagamento > confirmação > entrega;
- Ofereça fácil acesso aos contatos de atendimento ao cliente: telefone, e-mail, chat online, formulário de contato, mídia social, etc.;
- Se você não tiver suporte telefônico em português, é **crucial** oferecer um suporte eficiente por e-mail com respostas rápidas e diretas. Um bate-papo online também funcionará;
- A falta de resposta é **inaceitável**. Envie ao menos uma resposta como "estamos verificando esta questão e entraremos em contato novamente";
- Não deixe os clientes esperando por muito tempo. Caso contrário, eles enviarão mais mensagens reclamando até obterem uma resposta;
- Se o pagamento não for confirmado instantaneamente (por exemplo, boleto bancário), envie um e-mail assim que o pagamento for confirmado;
- Quando disponível, envie o número de rastreamento junto com o site a ser utilizado para verificar o status da entrega. Os avisos de status de entrega têm provado ajudar a gerenciar suas expectativas e, por conseguinte, diminuir as reclamações relacionadas ao envio.

Evite reclamações

O maior motivo de reclamações é a falta de informação:

- Eles não conseguem encontrar suas informações de contato;
- Eles não têm informações sobre a entrega;
- Eles não conseguem rastrear o pacote;
- Eles não se lembram do que compraram (sim, isso acontece muito!);
- Eles não se lembram do nome da loja onde estão comprando;

Resolvendo estas questões:

Falta de informação #1: O cliente não consegue encontrar seus contatos.

Solução: Permita que o usuário encontre seus contatos facilmente: telefone, e-mail, bate-papo online, formulário de contato, etc. Mostre eles na sua página inicial, crie um acesso fácil a uma página de contato e inclua estes detalhes nas comunicações por e-mail.

Falta de informação #2: O cliente não recebe uma resposta.

Solução: Sua equipe de atendimento ao cliente precisa responder a todas as mensagens enviadas pelo comprador com um prazo razoável (ou seja, menos de 1 dia útil). Em caso de não saber a resposta, apenas informe que você irá investigar e que responderá em breve (e não se esqueça de honrar suas promessas). O cliente fica chateado muito facilmente se não receber uma resposta rápida.

Falta de informação #3: O cliente não sabe o que comprou e o nome da loja.

Solução: Quando enviar a mensagem confirmando a compra para seu cliente, você deve sempre informar o número do pedido, nome do produto, preço e o nome de sua loja. Além disso, acrescente seus dados de contato para que o cliente possa entrar em contato com você facilmente.

Falta de informação #4: O cliente não recebeu informações sobre o processo de compra ou entrega.

Solução: Descreva o processo de compra e forneça informações detalhadas sobre isso: "recebemos seu pedido, recebemos seu pagamento, estamos preparando seu produto", etc. E, assim que você enviar a mercadoria, envie o número de rastreamento com o website para seus clientes.

Medidas extremas

Os consumidores brasileiros realmente gostam de comprar online, mas precisam se sentir confiantes de que a loja onde estão comprando é realmente segura e confiável. Caso não responda a uma mensagem, os clientes suspeitarão que seu negócio é um esquema, ou algo parecido. Caso se sintam enganados, eles farão reclamações públicas contra você no Facebook, Google, Reclame Aqui, etc., afetando sua reputação online, afugentando outros clientes e aniquilando sua marca no mercado mais cedo do que você poderia esperar.

Além disso, é muito fácil entrar com um processo no Brasil, sem nenhum custo para o reclamante, mas com custos elevados para o comerciante, talvez seja melhor evitar isso!

Conclusão

O Brasil representa uma enorme oportunidade para as empresas online e os brasileiros são grandes consumidores, mas exigem atenção. É preciso fornecer a eles todas as informações relevantes desde o início. Certifique-se de que suas informações de contato estejam visíveis e atualizadas. Além disso, responda rapidamente a todas as perguntas e reclamações.

Ao fornecer atualizações regulares e feedback, evitará o incômodo de ter um cliente insatisfeito. Mais que isso, você irá criar uma base de clientes fiéis que irá espalhar uma boa opinião sobre a experiência de compra deles e certamente irá comprar de você novamente.

PagBrasil, setembro de 2021.