



## Como o Varejo está transformando o atendimento no WhatsApp?

É bem provável que você, por exemplo, já tenha feito algum tipo de compra, ou pelo menos alguma consulta via WhatsApp, não é mesmo?



Por **ADnews** - 10/08/2020



As novas tecnologias vêm revolucionando a cada dia a forma como as empresas se comunicam com os seus clientes. Com o processo acelerado de transformação digital, já não é surpresa ou novidade que as interações estão – e precisam ser – muito mais rápidas e eficazes para que haja competitividade, seja qual for o tamanho ou segmento da organização.

É bem provável que você, por exemplo, já tenha feito algum tipo de compra, ou pelo menos alguma consulta via WhatsApp, não é mesmo? Afinal, 99% dos celulares no Brasil têm o aplicativo instalado.

De acordo com pesquisa mais recente divulgada pelo Sebrae, pelo menos 72% dos brasileiros já usaram o WhatsApp para interagir com marcas e mais de 80% das PMEs (pequenas e médias empresas) que usam o aplicativo acreditam que ele contribui para o crescimento de seus negócios.

Em 2018, o app queridinho dos brasileiros criou o WhatsApp Business – uma versão do seu mensageiro feita especialmente às empresas. Só que, com o tempo, essa versão passou a não ser totalmente eficaz para atender algumas organizações.

Isso porque a versão do aplicativo é bem simples e, basicamente, só permite que você programe mensagens automáticas e totalmente humanizadas. As solicitações devem ser respondidas uma a uma, o que gera um grande problema às empresas que precisam cada vez mais de agilidade e eficiência nos atendimentos.

A solução para isso faz parte de um processo que vem se popularizando cada vez mais, principalmente no varejo, que busca um sistema que permita otimizar operações e escalar o seu atendimento.

Os sistemas de atendimento automatizado simulam uma conversa humana e respondem as dúvidas dos clientes. Tudo isso integrado ao WhatsApp.

Além disso, os benefícios que esse tipo de ferramenta pode trazer a uma empresa de varejo são incontáveis. A automatização desse tipo de processo garante mais agilidade na hora do atendimento, precisão de resposta, redução de falhas, disponibilidade 24h, além de claro, a economia de recursos.

No fim das contas, os clientes ficam satisfeitos com a opção de se comunicar com empresas em tempo real, além dos tempos de espera reduzidos e do fato de que eles não estão mais limitados a certos horários para fazer o contato.

É importante destacar que esse processo de robotização pode ter graus de complexidade variados. O interessante é que quando você utiliza uma ferramenta para desenvolver uma solução desse tipo é possível personalizar os chatbots.

Uma pizzaria, por exemplo, pode colocar o seu cardápio no WhatsApp e permitir com que o cliente tenha acesso ao menu, na palma da mão, e faça o pedido de sua pizza de forma automatizada.

No caso de uma loja de roupas, por exemplo, o chatbot pode ser integrado com o seu ERP para que tenha acesso a informações dos produtos catalogados, do estoque e pode efetuar um atendimento mais completo e eficaz.

A robotização do atendimento via WhatsApp oferece, portanto, um grande potencial para as empresas atraírem novos clientes e aprimorarem seu relacionamento com os atuais. E o melhor: a automação do atendimento não está disponível só para as grandes empresas, mas também aos pequenos.

**Por Marcos Abellón, criador da Anna plataforma que conecta pessoas a sistemas através do WhatsApp, Telegram e Messenger.**

**TAGS** Artigo Atendimento Marcos Abellón Varejo WhatsApp

Artigo por Marcos Abellón

Curtir 2



CONTEÚDO

Uma nova era da educação?



CONTEÚDO

A inevitável transformação digital da economia global



CONTEÚDO

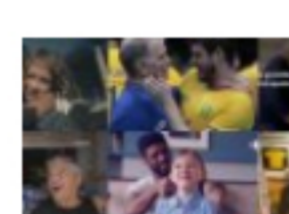
Cinco aprendizados que a comunicação interna tiraram dessa pandemia



CONTEÚDO

Em tempo de falar sobre direitos de TV, temos que lembrar do torcedor!

### MAIS LIDAS



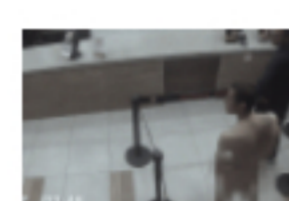
#PaisEspeciais: Confira as melhores campanhas de Dia dos Pais 2020

07/08/2020



Beck's lança pack para destravar o amargor no seu paladar

10/08/2020



BK usa cenas inusitadas de lojas na madrugada em nova campanha

05/08/2020



A inevitável transformação digital da economia global

06/08/2020



Rappi se une aos outros apps de entregas para apoiar entregador

07/08/2020

SAMYROAD

Solução completa em Influencer Marketing

WWW.SAMYROAD.COM  
@SAMYROAD  
PAULO@SAMYROAD.COM

19MM DE PESSOAS IMPACTADAS | TT MUNDIAL

90 ARTISTAS 1 BILHÃO DE VOTOS

Marketing

WWW.SAMYROAD.COM  
@SAMYROAD  
PAULO@SAMYROAD.COM

90 ARTISTAS 1 BILHÃO DE VOTOS

\*DADOS DO MTV MIAW 2019

### RECEBA NOSSOS CONTEÚDOS

Assine a newsletter

Nome

E-mail

Cadastrar

### CATEGORIAS

Conteúdo	2626
Eventos	319
LiveADS	117
Mercado	13128
Notícias	10261
Publicidade	12535