



AGÊNCIA CADOMA

Cliente Oculto - Jaboticabal Avaliação Black Friday

Todo mundo sempre reclama do atendimento ao cliente em Jaboticabal.

Pensando nisso fiz um cliente oculto com 50 empresas.

Desde pequenas empresas locais até grandes fábricas.

Mas como é realmente a qualidade desses atendimentos?

Isso é exatamente o que eu decidi descobrir.





AGÊNCIA CADOMA

O Projeto Cliente Oculto

Em um esforço para avaliar objetivamente a qualidade do atendimento ao cliente em Jaboticabal, decidi me tornar um "cliente oculto".

Um cliente oculto é uma pessoa que se faz passar por um cliente comum, mas que na verdade está avaliando a qualidade do serviço.

Este método é frequentemente utilizado por empresas que desejam melhorar seu atendimento ao cliente, mas eu decidi aplicá-lo a um nível mais amplo.



AGÊNCIA CADOMA

50 Empresas Avaliadas

Para minha investigação, escolhi aleatoriamente 50 empresas em Jaboticabal.

Essa avaliação foi feita com uma grande variedade de empresas desde indústrias, comércio, varejo, alimentação, tecnologia e muito mais.

Eu interagi com cada uma dessas empresas da mesma maneira que qualquer cliente faria e avaliei minha experiência com base em uma série de critérios, incluindo a qualidade do atendimento, a eficiência do serviço e a disposição geral para ajudar.



AGÊNCIA CADOMA

Os Resultados

Os resultados da minha investigação foram bem interessantes.

Enquanto algumas empresas se destacaram por seu excelente atendimento ao cliente, outras deixaram a desejar.

No entanto, no geral, fiquei decepcionado com a qualidade do atendimento ao cliente em Jaboticabal.

Parece que a maioria das empresas avaliadas não tem o treinamento adequado para tratar bem os clientes e para oferecer um atendimento de qualidade.



AGÊNCIA CADOMA

Critérios e perguntas

Os critérios utilizados foram os mais relevantes para entender a qualidade de um atendimento considerado adequado, como tempo inicial de resposta, facilidade de encontrar o WhatsApp, cordialidade e conhecimento do produto.

Acompanhe os gráficos.



AGÊNCIA CADOMA

Tempo médio de resposta inicial

A média de tempo entre a primeira mensagem enviada e a resposta inicial do atendente foi de **1h 28m**

A média do tempo entre iniciar e terminar o atendimento foi de **1h 56m**

Um atendimento aceitável deve iniciar em até **20 minutos** e ser encerrado em até **30 minutos** após a primeira mensagem enviada pela empresa

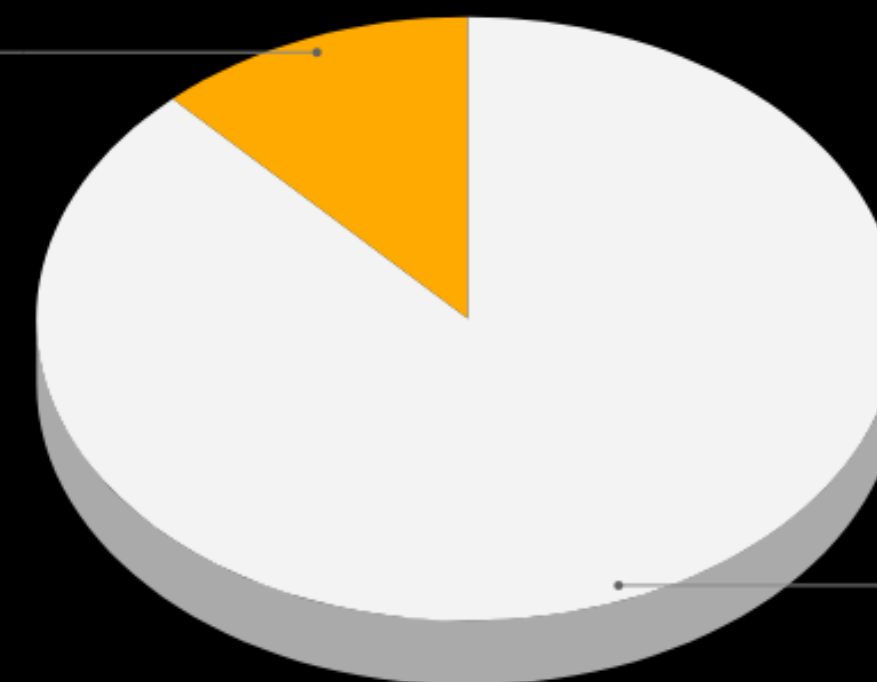


Facilidade em encontrar o WhatsApp?

Em 44 das 50 empresas, encontrar o número de whatsapp foi fácil, porém nem todas estavam com o acesso facilitado com o número na BIO ou botão direto na Página do Facebook

Sem contar que o “google meu negócio” de todas as empresas tinham falhas ou informações erradas/não atualizadas

Não
12,0%



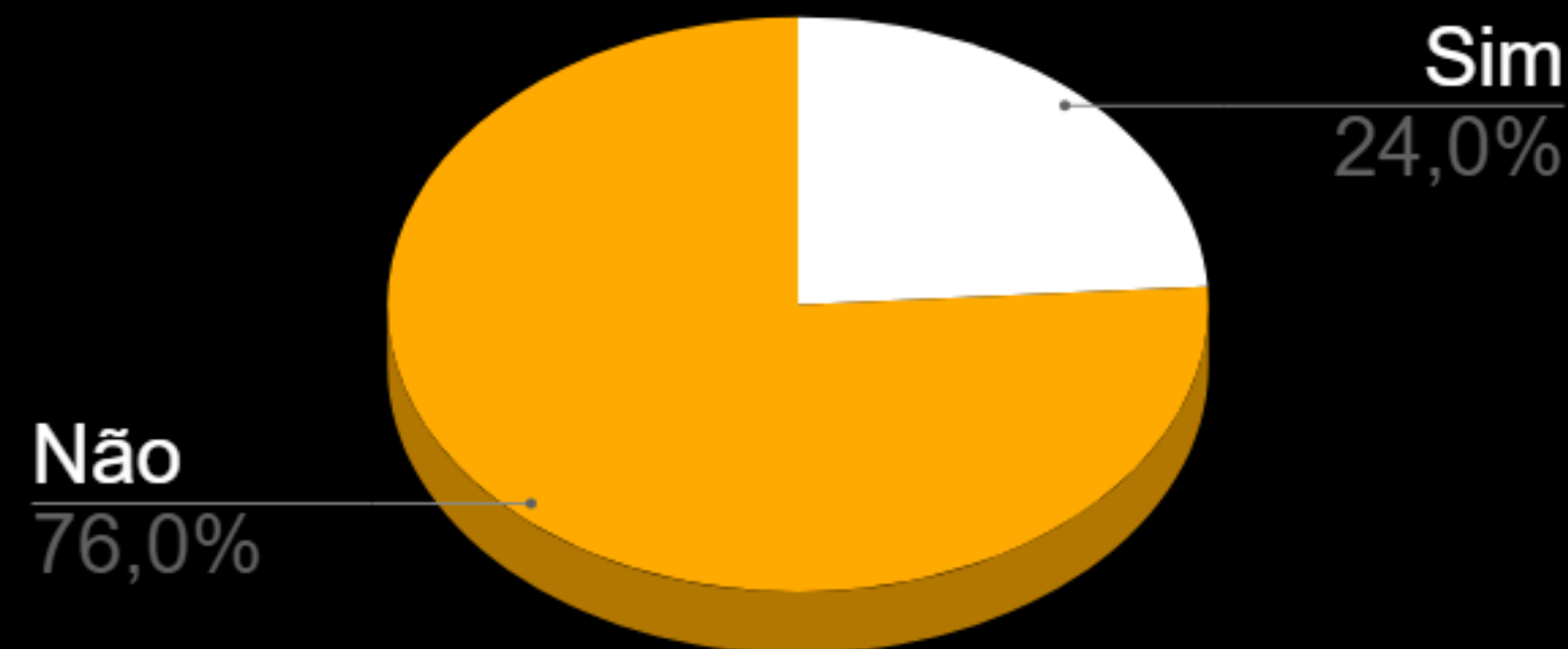
Sim
88,0%



AGÊNCIA CADOMA

O cliente possui um sistema de mensagem de boas-vindas automático?

38 das 50 empresas, não possui um robô de atendimento nem para mandar uma mensagem de boas vindas e informar que um atendente será chamado.



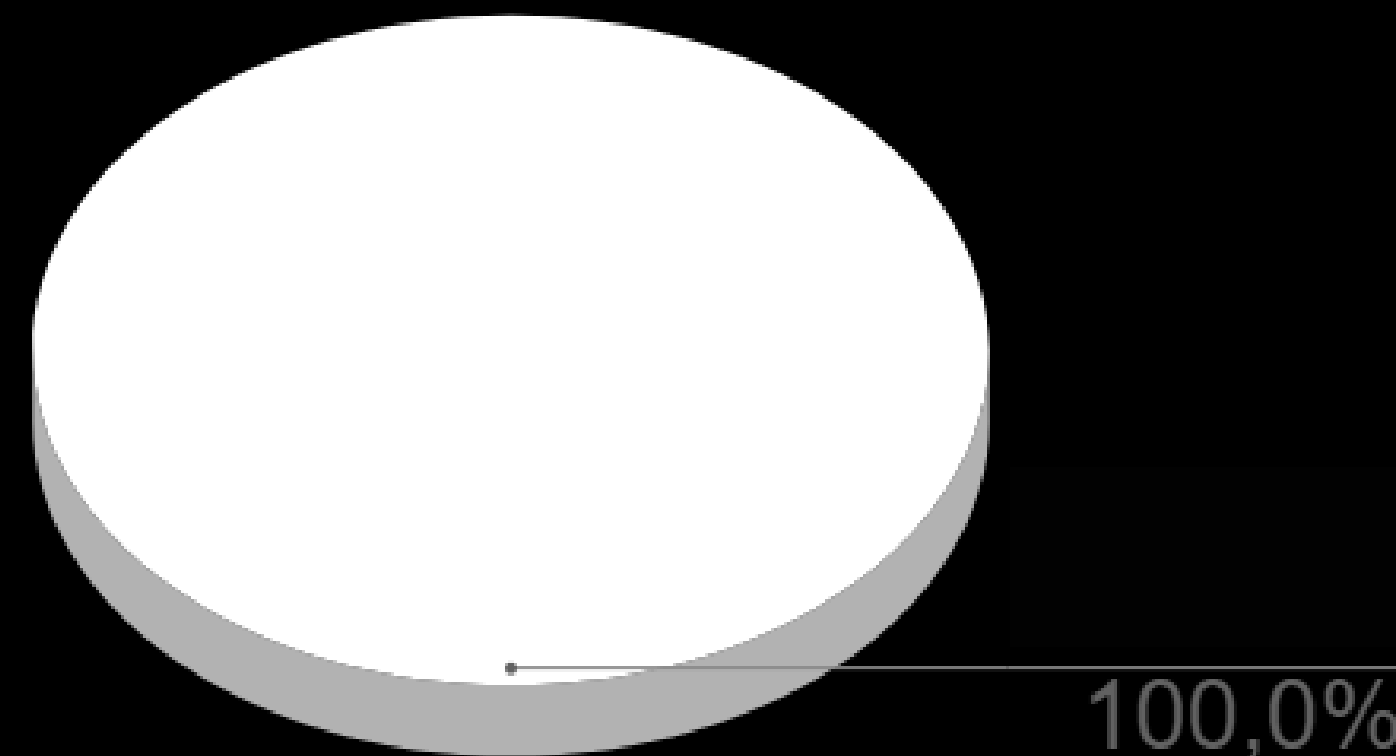
Apenas 12 empresas tem o mínimo que é uma mensagem de boas vindas



AGÊNCIA CADOMA

O atendente respondeu de forma seca ou desinteressada?

100% das empresas tiveram respostas iniciais aceitável, começando com “bom dia” ou “boa tarde”.



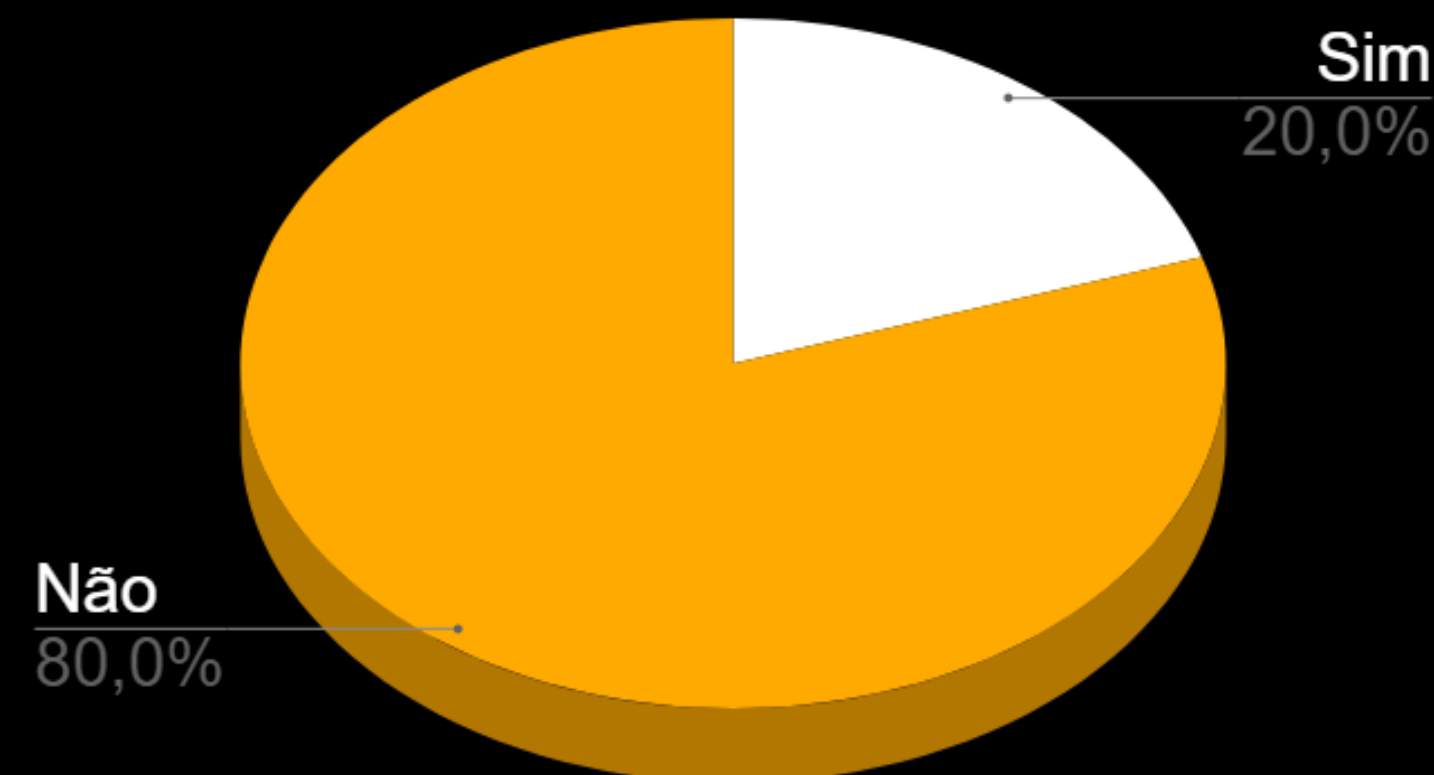


AGÊNCIA CADOMA

O atendente mostrou que conhece o produto ou teve dificuldade de entender seu pedido?

40 atendentes demonstraram dificuldade em entender o pedido ou produto solicitado

10 empresas tiveram conhecimento sólido sobre o que estavam vendendo.



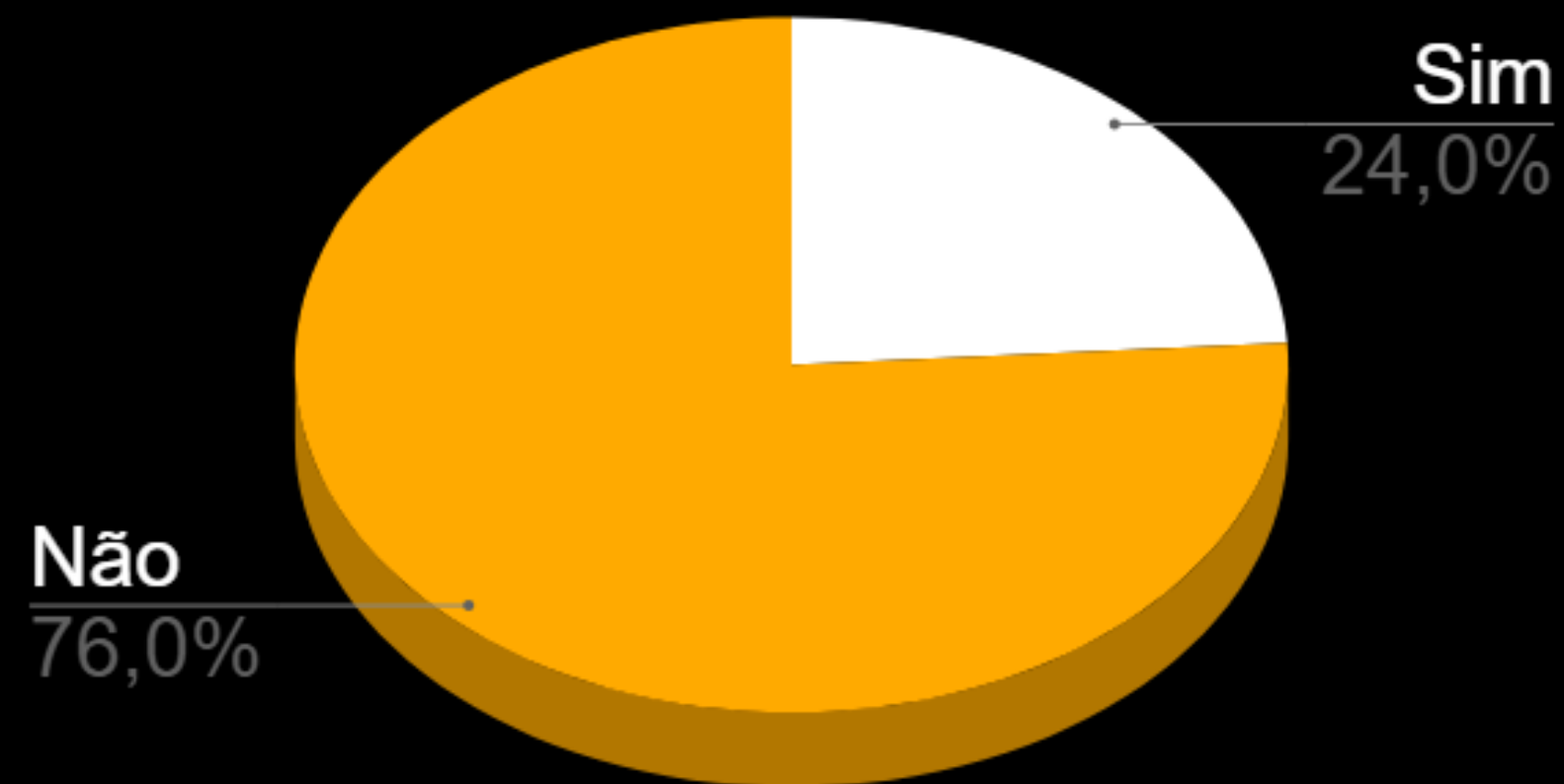
Investir em treinamentos e melhorar qualidade do atendimento fará um grande diferença na quantidade e qualidade do atendimento oferecido



AGÊNCIA CADOMA

O atendente ofereceu outras opções de produto?

38 empresas não ofereceram outras opções de produtos durante o atendimento



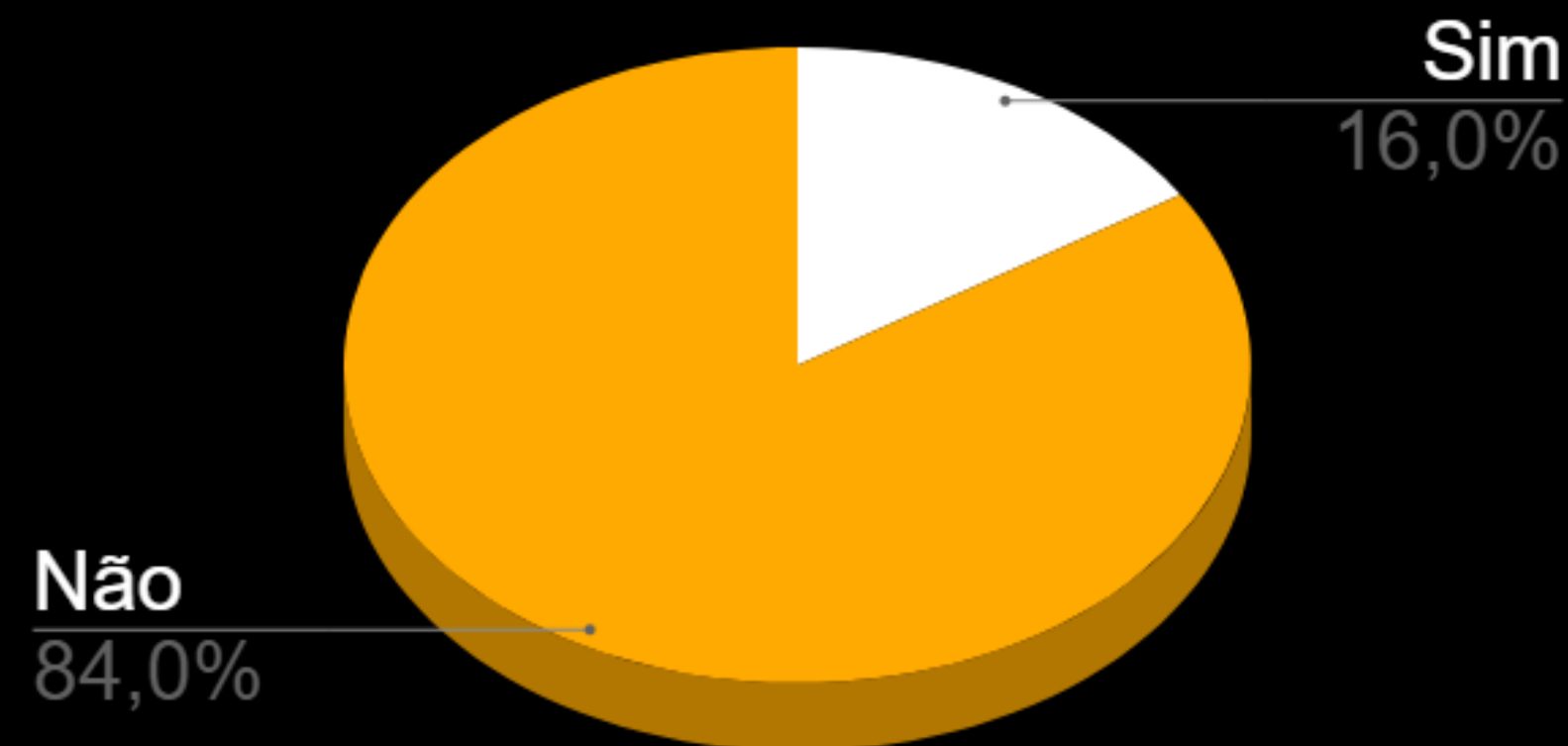
Conhecer o produto que está vendendo ajudará a ofertar outros produtos que combinem com o pedido do cliente e melhorar o faturamento da empresa



AGÊNCIA CADOMA

Enviou na mesma mensagem uma descrição mais detalhada do produto?

42 empresas não enviaram uma descrição do produto com os detalhes e variações possíveis.



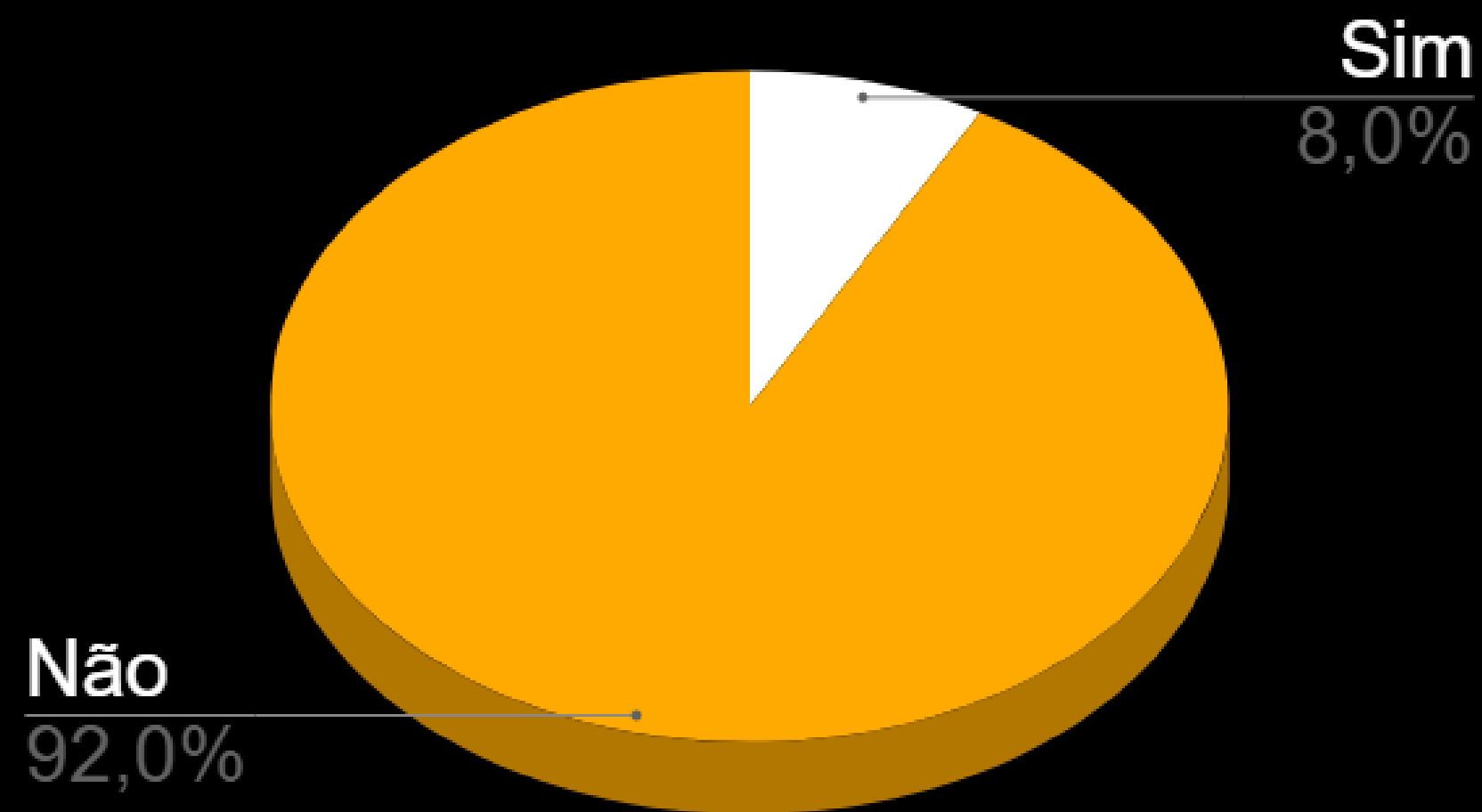
Aproveitar essa oportunidade para tirar a maior quantidade de dúvidas do cliente é essencial para manter o cliente engajado e interessado.



AGÊNCIA CADOMA

O atendente enviou fotos profissionais?

46 empresas não enviaram fotos profissionais, em 92% dos casos os atendente tiraram as fotos no momento da conversa



Criar um banco de dados de fotos e descrição vai ajudar na economia de tempo e melhorar a qualidade do atendimento



Na mesma sequência de mensagem o atendente:

Informou horário de funcionamento?

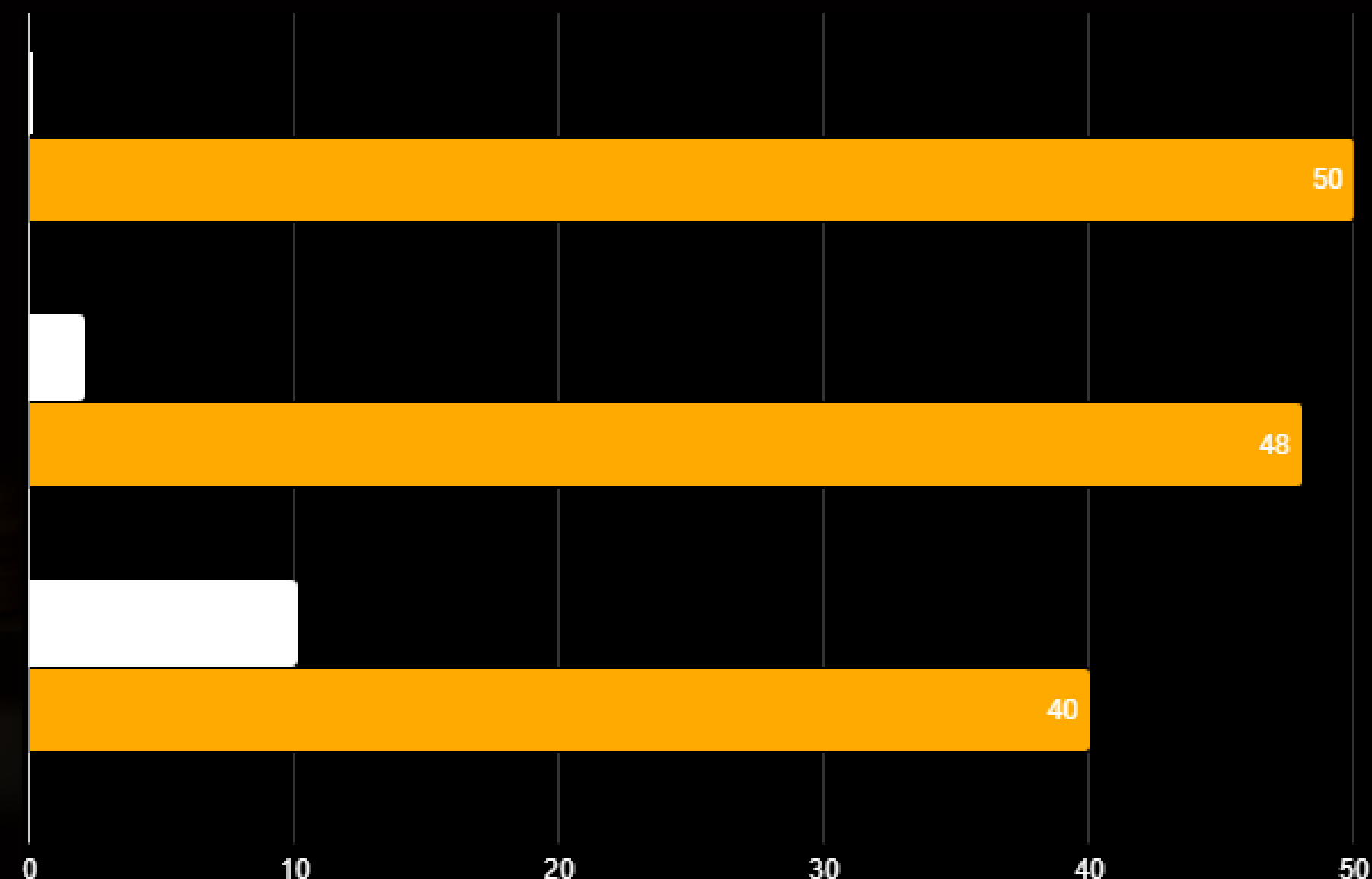
100% não informou o horário de funcionamento.

Pedi para passar da loja?

Apenas duas empresas enviaram mensagens dizendo "para passar da loja" para analisar o produto

Informou as formas de pagamento?

Apenas duas empresas enviaram mensagens informando as formas de pagamento



Na mesma sequência de mensagem o atendente:



AGÊNCIA CADOMA

Informou se faz entregas?

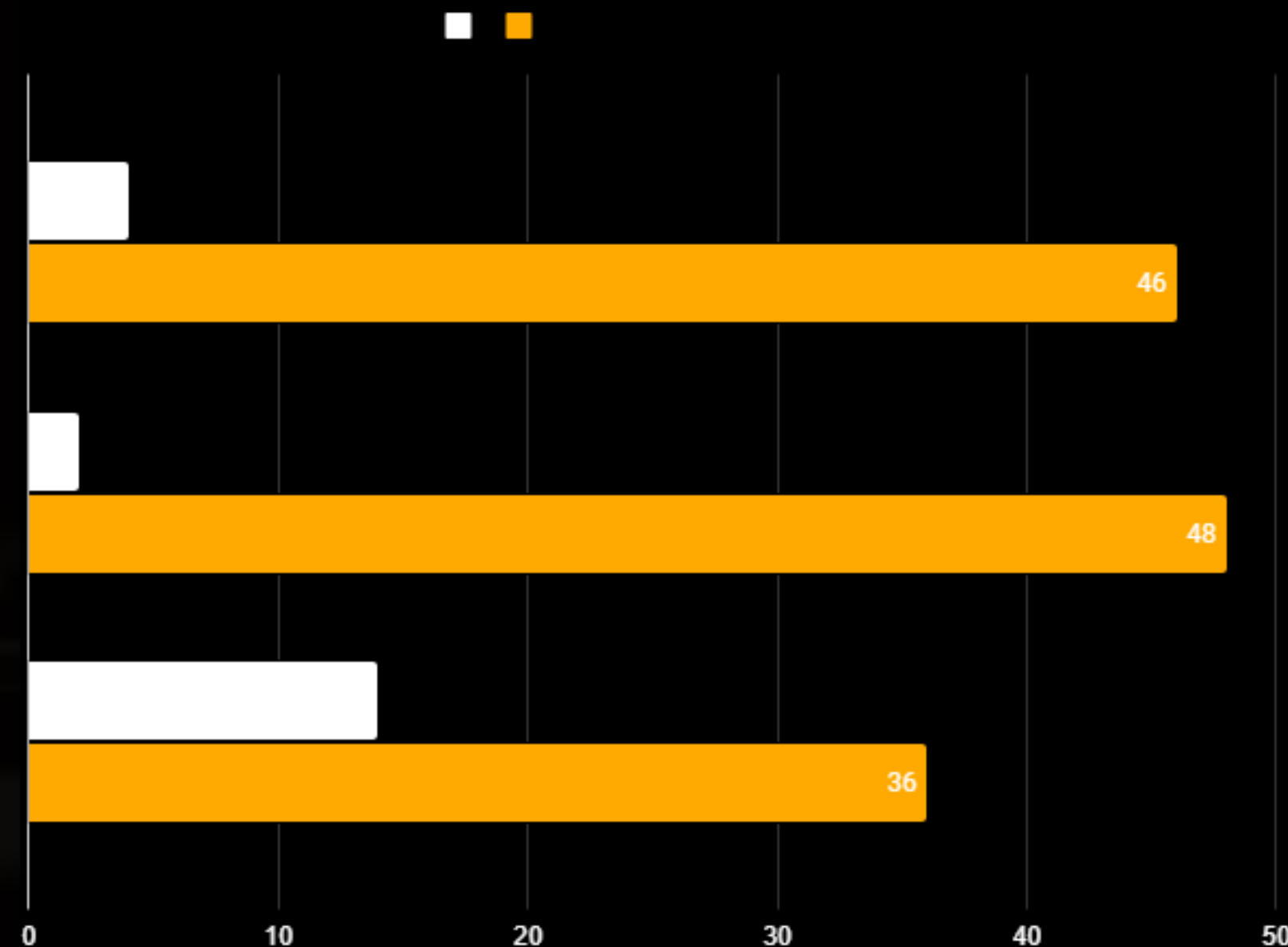
Apenas 4 empresas informaram de forma rápida sobre as entregas, nos outros casos tive que perguntar.

Informou até que horas?

Apenas 2 empresas informaram de forma rápida sobre o horário da entrega, nos outros casos tive que perguntar.

Informou o valor da entrega?

14 empresas informaram de forma rápida o valor da entrega, nos outros casos tive que perguntar.

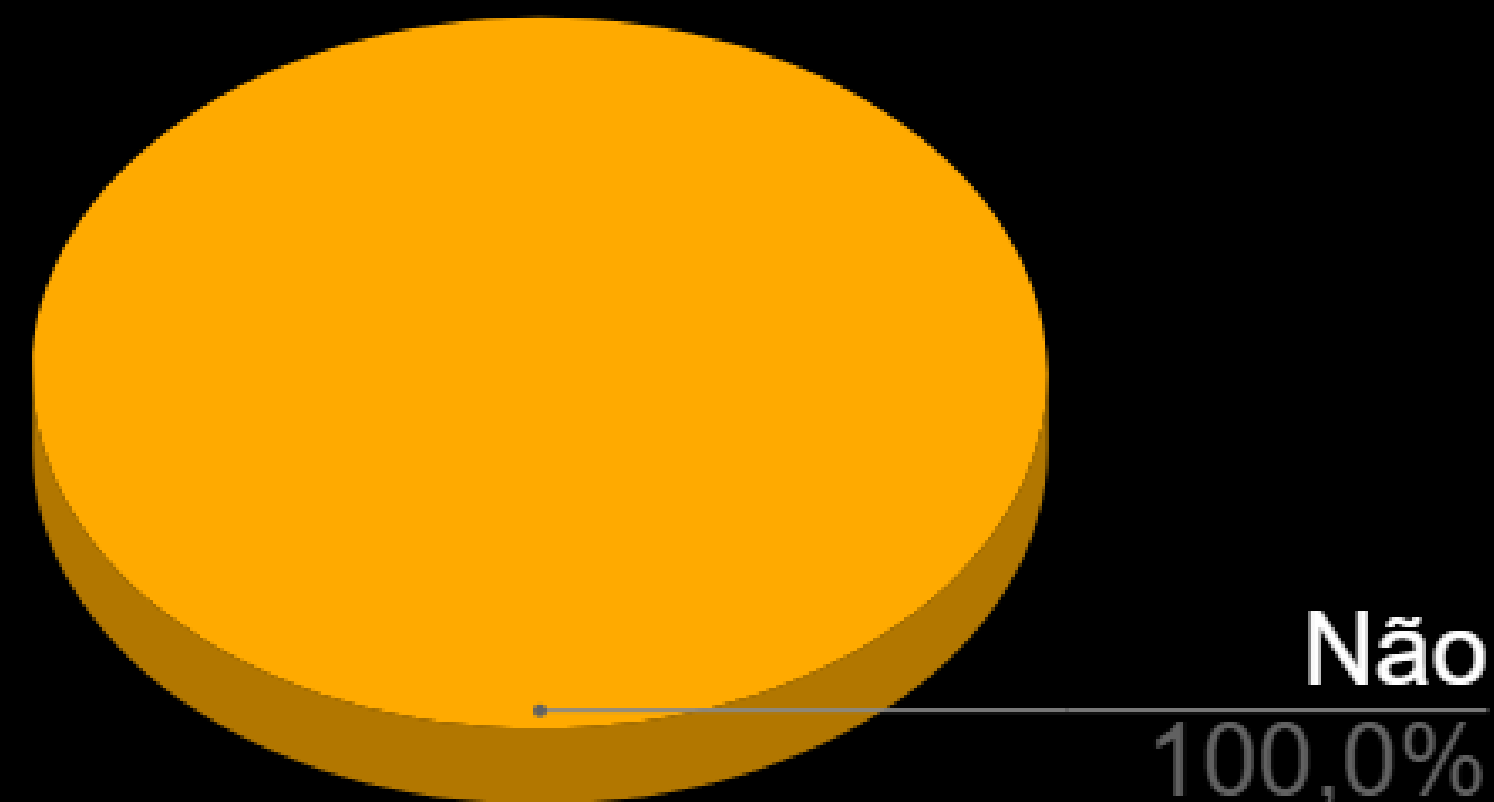




O atendente se despediu de forma cordial?

Essa sem dúvidas foi a pergunta mais chocante de todas.

Em 100% dos casos o atendente não se despediu desejando um bom dia / tarde e as conversas simplesmente se encerravam sem nenhuma tentativa de encerramento.





AGÊNCIA CADOMA

Conclusão

Embora haja sempre espaço para melhorias, estou confiante em dizer que a qualidade média do atendimento ao cliente em Jaboticabal tem grande capacidade de melhoria tanto na qualidade quanto na eficiência do atendimento.

Se você é proprietário de uma empresa e gostaria de saber mais sobre seu atendimento, entre em contato com a Agência Cadoma nós tem as melhores ferramentas para mensurar, otimizar e fazer seu atendimento ser cada vez melhor!

Vale ressaltar que a qualidade do atendimento ao cliente pode variar de empresa para empresa, então sempre é uma boa ideia fazer uma pesquisa antes de decidir se vai investir na captação de novos clientes ou fazer o investimento na melhoria do seu atendimento.



Conheça nossos trabalhos

Acesse nosso site
www.agenciacadoma.com.br

  AGÊNCIA CADOMA