

02

Relacionamento automatizado e relacionamento pessoal

Transcrição

[00:00] Acabamos de ver no nosso último vídeo que a Renata tentou falar com a gente e respondemos de maneira totalmente genérica. Ela já estava com um problema e nós ficamos respondendo de forma totalmente formal. Nosso público é jovem. Nós identificamos isso. Nós queremos entregar a proposta de valor de acessibilidade. E aí falamos com quem já está lá dentro de maneira genérica? Isso é muito triste. Ainda mais com a galera que acabou de entrar na nossa plataforma antes de todo mundo.

[01:06] Tanto os motoristas quanto os homens e mulheres só tem esse tipo de contato. O que poderíamos ter feito? Vocês já ouviram falar do Nubank? É aquele cartão de crédito roxo com a bandeira da MasterCard, que você não precisa ter uma conta no banco para usar. Você consegue ver tudo que você gastou, com data, valor, local, e classificar o tipo de gasto que você teve quanto utilizou o cartão vendo pelo aplicativo do Nubank no celular. Eles não mandam nem fatura física para as pessoas. Isso também é bem bacana.

[01:56] Eles têm uma coisa muito impressionante, que é o atendimento como e quando o cliente quiser. Eles atendem desde e-mail até Facebook. Tem até um exemplo no site. Eles são muito prestativos. O Nubank até ganhou fama pelo atendimento humanizado. O que podemos tirar de lição? O que podemos trazer para o nosso negócio?

[03:15] "Ah, mas o Nubank tem o apoio da MasterCard, eles tiveram investidores". Vou deixar o link da reportagem. Eles falam que têm trezentos funcionários e cento e setenta são só do atendimento. A pessoa na maioria das vezes só quer resolver um problema que é rápido e consegue resolver pelo próprio app. Ela só fala com eles quando o problema é muito grande. E eles são tão atenciosos que tem até um exemplo na reportagem de um caso em que eles mandaram uma carta escrita à mão, com vários itens. E olha só como o cliente que foi atendido ficou contente.

[04:28] O que podemos tirar de lição? Porque dinheiro, cartão de crédito, o banco, é algo tão complicado, e o Nubank é tão prestativo. Eu aqui com meu app estava me comunicando de maneira totalmente automatizada.

[04:48] Nós não temos todas essas pessoas que o Nubank tem, mas o que podemos fazer? Vamos analisar o caso da Renata, por exemplo, que falou com a gente. Nós dissemos que íamos analisar e retornar adequadamente. Retornar adequadamente quanto? Se temos essa parte do atendimento, que não temos tempo para responder o tempo inteiro, que vamos analisar o caso e retornar adequadamente, podemos tentar quantificar. Fala que em até 48h. Dá um prazo para essa pessoa.

[05:40] Imagine você sendo cobrado de um serviço que você nem utilizou não receber nem um prazo. Imagine como a cliente vai falar mal de nós, como ela não vai repassar nosso serviço para ninguém.

[05:53] Quando temos um serviço totalmente automatizado, como o que estamos fazendo aqui, e vimos que não foi a melhor forma, podemos sim ter um atendimento automatizado, com mensagens prontas que vão respondendo para a pessoa sem que eu tenha que ficar pensando muito no caso delas para resolver naquele momento. Só que temos que tentar ser mais pessoais.

[06:24] Quando temos um atendimento igual estamos utilizando no nosso negócio neste momento, temos um atendimento chamado automatizado, segundo os autores do Business Model Generation, que estamos utilizando como base. Esse atendimento tem mensagens prontas, em que o cliente consegue ter mensagens imediatas.

[07:22] Por exemplo, se ela tivesse me perguntado onde ela pode ver as corridas dela. Nós iríamos indicar a área trajeto. Eu poderia ter dado uma resposta como essa. Já quando é um problema tão grave, eu não deveria ter feito esse tipo de

atendimento. Eu poderia ter pensado em outra forma. De repente, com o exemplo como o Nubank deu.

[07:50] Outro exemplo bem bacana que temos de atendimento automatizado, que é um pouco mais feliz do que nós apresentamos para a nossa cliente, é o da Ticket. Eles têm uma pessoa, a Eva, uma assistente virtual do site. Tem uma tecnologia por trás, enquanto estou digitando ela já vai consultando a seção, e quando aperto “enviar” ela já me manda uma resposta automática.

[08:33] Vou mandar um “perdi meu cartão” para testar. Perceba como ela é muito mais pessoal do que eu estava tratando a Renata. Ela já me mostra para onde eu tenho que ir. Não foi genérica como eu fui. É muito automatizado. Nós conseguimos assim uma agilidade no nosso processo.

[09:07] No nosso caso não foi a melhor opção, mas nos nossos exemplos, vou colocar o nosso app e a Ticket, com a assistente virtual, a Eva, que acabamos de testar. Lembrando que esse documento vai estar disponível para vocês, com todas as informações que vimos no curso.

[09:48] Se já sabemos que as pessoas vão ser atendidas com mensagens prontas, de forma ágil e rápida, que eu poderia ter feito como a Ticket fez, humanizando mais, eu poderia ter ido mais à fundo. Eu poderia ter humanizado como o Nubank fez. De novo, eu não tenho cento e setenta pessoas, não tenho dinheiro, não consigo contratar todas essas pessoas agora para humanizar tanto meu atendimento.

[10:33] Qual é o nome desse atendimento do Nubank, em que tratamos a pessoa como amigo, que falamos com ela pelo Facebook, que conversamos com ela dessa forma que vimos no site? A gente torna o atendimento pessoal. Ou seja, quando nós humanizamos o atendimento e assim o usuário sente-se como se fosse importante. Porque a alma do nosso negócio são os clientes. Nós vimos no briefing que estávamos tendo pouco download. Se temos pouco download, ninguém está utilizando o app, e a gente não ganha dinheiro.

[11:45] O atendimento mais pessoal, como o do Nubank, faz com que os clientes se sintam satisfeitos. Eles tiveram um momento ruim, mas o problema foi resolvido. Deixou de ser um problema e trouxe uma solução. Eu vou continuar usando essa marca, esse serviço, esse aplicativo. É importante pensar nisso.

[12:17] O atendimento pessoal acontece quando nós humanizamos o atendimento, e assim o usuário sente como se fosse importante para a marca e consegue contar com a gente. Ele sabe que se precisar falar comigo, ele terá uma boa experiência. Ele sabe que alguém vai parar e vai prestar atenção nele. Isso é muito importante.

[13:05] Mas existe algum outro tipo além desses dois, do atendimento automatizado e do atendimento pessoal? Para o Me Transporte, será que um desses dois resolve? Será que tenho que utilizar os dois? E para o negócio que você está fazendo? Existe outro? Sim. Não são só esses dois. E é o que vamos continuar vendo.