



Voz Do Consumidor

Microsoft Azure

Release PAD02-2021-001

A era da Experiência

A satisfação do cliente é a impressão do cliente em relação aos produtos ou serviços da sua empresa. É um indicador de extrema importância que nos mostra a intenção de compra e a fidelização do cliente, contribuindo para auxiliar a prever o crescimento e a receita dos negócios.

Para melhorarmos a experiência do cliente é importante entender-los analisando seus feedbacks e, a partir desse entendimento tomar decisões mais bem informadas e alinhadas com as suas necessidades.

Mas como tratar esses feedbacks sobre variados assunto que entram em diferentes formatos (falado, escrito, comentários em redes sociais, áudios e etc..) em diferentes canais de comunicação?

Sem uma ferramenta para fazer tudo isso é praticamente impossível, e ouvir seu consumidor parcialmente ou por amostragem já não é mais a solução.

Devemos tirar proveito desse novo consumidor, que tem a facilidade de entrar em contato com seu negócio.

A voz do consumidor ouve, lê e interpreta seu consumidor, transcrevemos áudio e texto, **categorizamos as informações**, dando escala de sentimento, tendo todas essas informações em painéis gerenciais de fácil manuseio. As informações são divididas por áreas da empresas (por ex: fábrica, logística, loja, atendimento, vendas...), por tipo de interação: (sugestão, dúvida, reclamação e etc..), e suas categorias de assunto (pagamento, produto danificado, devolução, produto incompleto e etc..). Como todos esses detalhes das informações, consolidando em um único painel gerencial, sua empresa terá a voz do consumidor nas mãos.



81% dos profissionais de marketing vêem a satisfação do cliente como a principal vantagem competitiva, segundo o Gartner.

Uma reclamação resolvida a favor do seu cliente e ele terá 70% de chance de voltar a fazer negócios com você - Lee Resources.

São necessárias 12 experiências positivas para compensar 1 experiência negativa não resolvida – Glance.





Obtenha uma visão geral dos comentários dos clientes, classificados e segmentados por: tema, assunto, produto, entre outros.



Tenha uma visão mais detalhada dos comentários por produto, observe a evolução história dos sentimentos os clientes.



Visualize o Score dos principais problemas relatados pelos clientes.



Identifique o que influencia o sentimento a ser negativo, positivo ou neutro.



Tenha uma das principais reclamações de seus clientes.



Big Data | AI | DevOps | Cloud | RPA | Blockchain



uma empresa do
GrupoBoticário

Com foco em tecnologia e produtos digitais, a GAVB é referência nacional em soluções que apoiam as organizações na transformação digital dos negócios através dos dados com Inteligência Artificial. Com expertise para desenvolver projetos de alta complexidade, é um *trust advisor* em tecnologia de inovação, com o objetivo de alavancar o uso de tecnologia dentro das empresas e extrair o máximo delas.

 www.gavb.com.br

 comercial@gavb.com.br

 [instagram.com/gavbconsulting](https://www.instagram.com/gavbconsulting)

 [facebook.com/gavbconsulting](https://www.facebook.com/gavbconsulting)

 br.linkedin.com/company/gavbconsulting

 Rua São Pedro, 440, Mal. Rondon
Canoas, RS - CEP: 92200-610