

Como enriquecer a experiência dos seus clientes?

1. Uma boa experiência do cliente é essencial para atingir seus objetivos

62%

dos consumidores querem **interagir com as marcas** por meio de vários canais



77%

das marcas têm se esforçado para criar uma **jornada consistente do cliente** em todos os canais.

2. Você faz o suficiente para encantar seus clientes?



1 em cada 3

consumidores **abandonam** uma marca por causa de uma única experiência ruim.

80%

dos compradores **deixariam uma marca** após duas experiências ruins.

3. O que as experiências ruins colocam em risco?

4.7

bilhões de dólares por ano em vendas.



9.5%

do faturamento das empresas.



10%

de clientes em potencial por uma única avaliação ruim.

4. O que seus clientes fariam se você enriquecesse a experiência deles?



77%

deles **gastariam mais dinheiro** em seus produtos e/ou serviços



65%

se **tornariam** clientes de **longo prazo**.

86%

estariam dispostos a pagar a mais por essa experiência.

5. Como você pode enriquecer seu CX?

Interaja e comunique-se com seus clientes por meio de canais digitais móveis.



87%

dos seus clientes **querem interagir** facilmente com sua marca em diferentes canais.



45%

dos seus clientes **preferem receber** comunicações apenas por meio de canais digitais.

6. Soprano CPaaS é a plataforma de comunicações móveis perfeita para enriquecer seu CX

Projete e controle as experiências de seus clientes interagindo com eles em seus canais móveis preferidos

SMS / WhatsApp / RCS / Voz / Email / Chatbots / Inteligência Artificial

Você está pronto para levar seu CX para o próximo nível?

Agende uma consulta gratuita em
www.sopranodesign.com

soprano
communication unleashed

Sources

Khoros: <https://khoros.com/blog/must-know-customer-service-statistics>

PWC: <https://www.pwc.com/us/en/advisory-services/publications/consumer-intelligence-series/pwc-consumer-intelligence-series-customer-experience.pdf>

Zendesk: <https://www.zendesk.com/sg/customer-experience-trends>

XM: <https://www.xminstitute.com/blog/bad-experiences-risk-sales/>

Review Control: <https://www.reviewcontrolcenter.com/how-much-can-a-bad-review-cost-you/>

Broadbridge: <https://www.broadbridge.com/customer-communications/report/communications-cx-2022>

Supperoffice: <https://www.superoffice.com/blog/customer-experience-statistics/>