



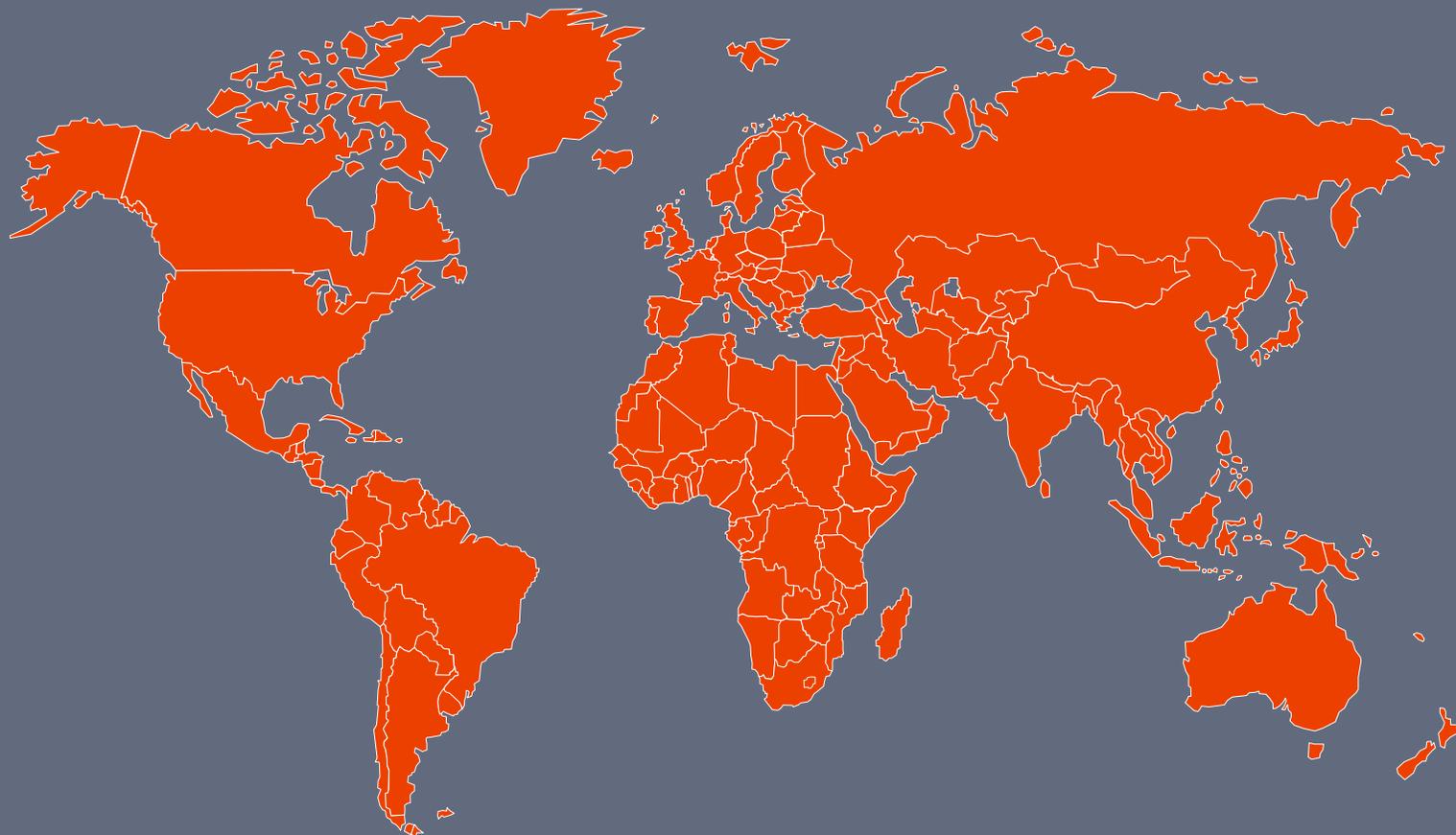
Tendências de CX - 2022

As quatro principais tendências de mercado global para 2022
Relatório Qualtrics XM Institute

Pesquisa Experiência do Cliente - Metodologia Qualtrics XM Institute



Estudo realizado em 2021



23 países pesquisados

A pesquisa realizada com 23K consumidores, em países como Austrália, Singapura, Espanha, Itália e Reino Unido, entre outros.



1k consumidores

Foram consultados 1.000 consumidores em cada um desses países

<https://www.cxnetwork.com/cx-experience/whitepapers/2022s-global-consumer-trends>



“Os clientes estão cansados de esperar e eles querem que você faça algo!”

1

“Os clientes estão cansados de esperar e eles querem que você faça algo!”

95%

Das organizações colocam sua receita em risco por não oferecer uma boa experiência ao seu cliente.

3.5 x

Você tem **3.5 vezes** mais chances de seu cliente voltar a realizar novas transações após vivenciar uma experiência positiva com seu produto ou negócio.

5.1 x

Você tem **5.1 vezes** mais chances de sua empresa ser recomendada quando oferece uma experiência positiva aos seus clientes.

“Os clientes estão cansados de esperar e eles querem que você faça algo!”



Experiências ruins geram prejuízos de quase \$4.7M todos os anos, segundo levantamento realizado pela Qualtrics, os clientes não querem consumir produtos ou serviços que não estejam alinhados com suas expectativas

**Quais fatores podem influenciar na lealdade dos meus clientes?
Como gerar experiências que encantem meus clientes ?**

**“Jogue todo o seu
planejamento para
2022 fora!”**

2

“Jogue todo o seu planejamento para 2022 fora!”

8/10

Dos consumidores acreditam que a experiência do cliente precisa ser melhorada.

43%

Dos consumidores dizem que as empresas precisam melhorar principalmente seu serviço de atendimento ao cliente.

Minha organização é estrategicamente efetiva e boa em solucionar problemas ?

Quais canais meus clientes buscam? E meu suporte é efetivo em todos esses canais ?

“Os consumidores não vão se engajar, até que você tome a iniciativa!”

3

“Os consumidores não vão se engajar, até que você tome a iniciativa!”

63% Dos consumidores entendem que as empresas precisam melhorar seu negócio quando recebem feedback de seus clientes.



Em 2022 ouvir o cliente e resolver seus problemas devem ser as premissas da organização. Não importa onde eles estejam!

Minha empresa é aberta para receber feedback e estamos atentos para o que realmente importa aos nossos clientes ?

Somos capazes de atender as necessidades de diferentes tipos de clientes? E quanto somos bons em atendê-las?

A photograph of a woman with blonde hair kissing a young child on the cheek. The image is dimmed and serves as a background for the text.

**“Trate seus clientes
como pessoas e não
como *comodities*!”**

A large, bold, orange number '4' centered on a white square background.

“Os clientes estão cansados de esperar e eles querem você faça algo!”

62%

Dos consumidores disseram que as empresas precisam se preocupar mais com eles

60%

Comprariam mais se isso acontecesse

DICA : É preciso envolver toda a organização na experiência do cliente !



**Como a experiência
negativa impacta o SEU
negócio ?**



Segundo o estudo a experiência que você e seu negócio oferecem resultarão diretamente no seu crescimento e retorno financeiro.”

6 DICAS DE OURO PARA USAR O CX AO SEU FAVOR:



Quanto melhor a experiência percebida pelo cliente, maior serão as suas chances de recomendação.



As empresas e negócios que continuarem a desprezar a experiência do cliente terão seus resultados financeiros cada vez mais impactados.



Se há uma alta concorrência em sua indústria ou setor, o foco na experiência do cliente deve ser triplicado.



Quando se busca uma marca ou serviço o fator experiência do cliente é o mais relevante no momento da escolha.



O apoio ou promoção que o cliente oferece a sua marca ou negócio será do mesmo tamanho que a experiência que você ofereceu para ele.



Investir em fortalecer no relacionamento e na confiança com seu cliente, vale a pena!

Ainda com base nos dados fornecidos pela pesquisa, entenda como usar a experiência ao seu favor e maximize seus resultados!

- *Invista em experiência para aumentar a sua base de clientes!*
- *Melhore a satisfação para aumentar a fidelidade do cliente, isso impacta diretamente na sua receita!*
- *Seja pró ativo para entender as necessidades do seu cliente, e tome ações rápidas e perceptíveis para o seu cliente e setor!*
- *Utilize métricas de CX para medir resultados do seu negócio!*



👍 **Thanks!**



Fontes:

- 2022 Global Consumers Trends in partnership _ Qualtrics XMinstitute
- ROI of customer experience in 2021 – Qualtrics Institute
- Esse material possui tradução livre dos relatórios supracitados disponíveis no site:
<https://www.qualtrics.com/pt-br/2022-cx-trends/>