

DS

ARTIGO

IA E O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

O futuro é agora!

A inteligência artificial, carinhosamente chamada de IA, tem revolucionado a forma como as empresas interagem com os consumidores. E a medida que as tecnologias de IA avançam, elas se tornam cruciais para entender e atender às necessidades e desejos dos clientes.

E ferramentas de IA acabam por moldar a experiência do consumidor moderno por completo.

Seja interagindo com o Chatgpt, pedindo um ifood ou avaliando uma compra tudo passa pela IA, e convém lembrarmos que há alguns anos atras com o advento da internet e das redes sociais, os consumidores passaram a ser o centro das relações comerciais devido ao seu domínio das informações.

Neste artigo, eu e Cezar Macegoza vamos explorar como a IA está ajustando a moldar o comportamento do consumidor e ofereceremos dicas sobre como melhorar a experiência do cliente com a ajuda dessa tecnologia.

Os consumidores modernos são mais informados, exigentes e conectados do que nunca. Eles têm acesso a uma variedade de opções e esperam que suas necessidades sejam atendidas de forma rápida e personalizada.

Mas como isso funciona?

Expectativas de Personalização

Eles querem que as empresas entendam suas preferências, histórico de compras e comportamento online para oferecer produtos e serviços sob medida para suas necessidades individuais criando comodidade.

Comunicação

Os consumidores usam uma variedade de canais para se comunicar com as empresas, isso não é novidade, mas eles esperam que as empresas estejam presentes em todos esses canais e ofereçam uma experiência consistente.

A paciência dos consumidores diminuiu. Eles desejam respostas rápidas e soluções imediatas para seus problemas baseados nos dados coletados, pois é necessário entender para atender, por isso a análise de dados se torna chave para se comunicar melhor com seu cliente, permitindo a compreensão das necessidades dos clientes de forma assertiva e rápida.

Inteligência Artificial

A IA desempenha um papel fundamental na adaptação das empresas a essas mudanças no comportamento do consumidor. Permitindo que a empresas personalizem as interações com os clientes em escala, analisa dados com velocidade e recomenda a relevância ao consumidor quando eles escolhem o que vão consumir.

Com isso os chatbots baseados em IA oferecem suporte 24 horas por dia e 7 dias por semana respondendo a perguntas frequentes e auxiliando os clientes em suas necessidades imediatas, sem a necessidade de termos operadores humanos em todo esse período. Isso melhora a eficiência do atendimento ao cliente e reduz o tempo de espera.

Segundo Guy Perlemuter as grandes mudanças com o uso da IA ocorrem quando há eficiência nas respostas das Ias contribuindo com a análise dos sentimentos por trás das interações dos clientes, identificando reclamações, elogios e feedbacks negativos. Isso ajuda as empresas a compreenderem as opiniões dos clientes e a melhorarem seus produtos e serviços.

Como Melhorar a Experiência do Cliente com IA?

Invista em Chatbots Inteligentes

Implemente chatbots baseados em IA para responder às perguntas dos clientes e resolver problemas comuns de forma eficiente. Certifique-se de que os chatbots sejam treinados para entender a linguagem natural, que é a linguagem que falamos no dia a dia e oferecer respostas relevantes.

Personalize a Experiência

Use a IA para personalizar a experiência do cliente, oferecendo recomendações de produtos com base no histórico de compras e preferências do cliente. Isso aumentará as chances de vendas adicionais e a fidelidade do cliente.

Utilize os Dados

Aproveite a análise de dados para entender o comportamento do cliente e identificar tendências. Isso ajudará a ajustar sua estratégia de marketing e melhorar seus produtos e serviços.

Esteja Presente nos Canais

Certifique-se de que sua empresa esteja presente em todos os canais de comunicação relevantes para seus clientes, como redes sociais, e-mail e chat ao vivo. Garanta que a experiência do cliente seja consistente em todos os canais. Não basta estar numa rede, você precisa interagir com o consumidor.

Treine sua Equipe

A IA pode ser uma ferramenta poderosa, mas o treinamento da equipe é fundamental para garantir que ela seja usada eficazmente, não adianta você ter a melhor tecnologia do mundo, se não souber usá-la. Certifique-se de que sua equipe saiba como interagir com a IA e compreender seu funcionamento.

A IA está em constante evolução. Esteja disposto a aprender e se adaptar às novas tecnologias e tendências. Mantenha-se atualizado sobre as últimas inovações em IA e aplique-as em sua estratégia de atendimento ao cliente.

À medida que os consumidores se tornam mais exigentes e conectados, as empresas que adotam a IA estão em vantagem para atender às expectativas do cliente e criar relacionamentos duradouros.

Maria Augusta Ribeiro é especialista em comportamento digital e netnografia no Belicosa.com.br

Cezar Macegoza é ceo da Tecnus e desenvolvedor de negócios digitais e IA. @cezar.macegoza

REFORMA E AMPLIAÇÃO

Com investimento de quase R\$6mi, CME Joana D’Arc será reinaugurado nesta quinta

Reinauguração acontecerá às 15h30

Prédio foi reformado, incluindo construção de refeitório e outros espaços

ROSI OLIVEIRA / Redação DS

Com investimento de R\$ 5,5 milhões, a Prefeitura Municipal, através da Secretaria de Educação (Semec), reinaugura nesta quinta-feira, dia 29 de fevereiro, as obras de reforma e ampliação do Centro Municipal de Ensino Joana D’Arc, localizado no Jardim Itapirapuã.

A escola atende alunos do pré II (crianças de 5 anos) ao 8º ano do ensino fundamental, nos períodos matutino e vespertino, famílias do Jardim Itapirapuã e bairros vizinhos, como Cidade Alta, Vila Santa Teresinha e parte do Jardim Rio Preto (antiga Vila Portuguesa).

Segundo a diretora da unidade educacional, Adriana Palhana Moreira, com a reforma o Centro de Ensino tem capacidade para atender 756 alunos e, atualmente, tem 700 matriculados. “É uma estrutura que buscamos adequar para que os menores fiquem em um espaço deles e os maiores em outro, dentro do mesmo. Com isso, nós elaboramos os banheiros e bebedouros no espaço de cada um, porque a escola ficou muito grande”, pontua.

A unidade ganhou refeitório e cozinha nova, banheiro infantil, readequação do sistema de proteção contra incêndio, cabeamento estruturado, ampliação do sistema de proteção contra descargas atmosféricas, construção de área coberta, reforma de piso, pintura, novo forro, novo reservatório de água e adequações elétricas.

Para o secretário Municipal de Educação, professor Vagner Constantino, a reforma era anseio da comunidade escolar que passa a contar com um ambiente totalmente remodelado e que supre a demanda de todos os atores do processo. “Aqui fizemos um trabalho muito bom, com apoio total dos pais e isso é muito importante, uma vez que foi muito sofrido e tivemos que sair daqui e depois retornamos em meio às obras ainda”, relata o secretário, ao se referir aos dois anos em que as obras aconteceram.

“Mas valeu a pena”, garante o secretário.

“Queremos proporcionar a todas as crianças de todos os bairros da cidade uma Educação com um pouco mais de qualidade para as famílias e servidores também”, completa.

A solenidade de reinauguração acontecerá nesta quinta, a partir das 15h30 e a comunidade é convidada a participar.

Diário da Serra

© DIÁRIO DA NOTÍCIA

FUNDADO EM 11 DE NOVEMBRO DE 1996
EDIÇÃO ON-LINE DESDE 06 DE SETEMBRO DE 1997
Endereço: Av. Tancredo Neves - 1247 W
Parque Mansões - CEP:78300-000
Tangará da Serra - MT - Brasil

f

www.facebook.com/jornalds

@diariodaserra