



A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO 4.0 E PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ATENDIMENTO DAS EMPRESAS NA CIDADE DE SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE-PE

Trabalho da turma do 2º módulo do Curso Subsequente em Administração.

2023



PROJETO INTEGRADOR DO 2º MÓDULO DA TURMA SUBSEQUENTE DE ADMINISTRAÇÃO DA ETE JOSÉ NIVALDO PEREIRA RAMOS.

A importância do Atendimento 4.0 como diferencial competitivo e Pesquisa de campo referente a Satisfação do Atendimento das Empresas na cidade de Santa Cruz do Capibaribe.

Orientação: Prof^o. Esp. Janaildo Silva

SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE-PE
2023



A importância do atendimento 4.0

O atendimento 4.0 é uma evolução do atendimento ao cliente que combina tecnologia avançada, automação e interação humana. Essa abordagem revolucionária traz benefícios significativos para as empresas, melhorando a eficiência operacional, aumentando a satisfação do cliente e impulsionando o crescimento do negócio.



O que é o atendimento 4.0?

O atendimento 4.0 é uma abordagem inovadora que utiliza tecnologias como inteligência artificial, chatbots e análise de dados para aprimorar a experiência do cliente. Combina a automação de tarefas repetitivas com a interação humana, criando um atendimento personalizado e eficaz.



Benefícios do atendimento 4.0

1 Melhor experiência do cliente

O atendimento personalizado e eficiente cria uma experiência positiva para o cliente, aumentando a fidelidade e a recomendação da marca.

2 Aumento da produtividade

A automação de tarefas rotineiras libera tempo e recursos para que a equipe de atendimento se concentre em solucionar problemas complexos.

3 Melhoria da eficiência operacional

O uso de tecnologias avançadas permite o gerenciamento mais eficiente das demandas e a redução do tempo de resposta.

Como implementar o atendimento 4.0

Análise das necessidades

Avalie o contexto da sua empresa e identifique as áreas onde o atendimento 4.0 pode trazer maior impacto.

Escolha das tecnologias

Selecione as ferramentas e tecnologias adequadas ao seu negócio, levando em consideração a integração com seus sistemas existentes.

Capacitação da equipe

Invista na capacitação dos colaboradores para garantir que eles possam utilizar plenamente as novas tecnologias e atuar de forma eficaz no atendimento.

Desafios do atendimento 4.0

Falta de integração

Integrar diferentes sistemas pode ser desafiador, mas é essencial para garantir uma experiência harmoniosa para o cliente.

Resistência à mudança

Algumas pessoas podem resistir à adoção de novas tecnologias, o que pode dificultar a implementação do atendimento 4.0.

Segurança dos dados

Garantir a segurança das informações dos clientes é crucial ao utilizar tecnologias como inteligência artificial e análise de dados.

Exemplos de uso do atendimento 4.0



Chatbots para atendimento

Empresas estão utilizando chatbots para responder perguntas frequentes, agendar atendimentos e oferecer suporte instantâneo.



Análise de dados para personalização

A análise de dados permite que as empresas ofereçam produtos e serviços personalizados com base nas preferências do cliente.



Suporte através de realidade virtual

Algumas empresas estão utilizando a realidade virtual para fornecer suporte técnico mais imersivo e eficiente.

Conclusão e considerações finais da turma, referente a importância do atendimento 4.0

O atendimento 4.0 representa uma oportunidade única para as empresas se destacarem no mercado. Ao combinar automação e tecnologia com o toque humano, é possível oferecer uma experiência excepcional aos clientes. As empresas que adotam o atendimento 4.0 estão preparadas para enfrentar os desafios do futuro e se destacar em um mundo cada vez mais digital e competitivo.

**RESULTADO DA PESQUISA DE CAMPO
FEITA COM 1.300 PESSOAS, REFERENTE
A SATISFAÇÃO DO ATEBDIMENTO
DAS EMPRESAS NA CIDADE DE
SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE-PE**





Foram elaboradas 05 perguntas estratégicas:

Qual sua satisfação em relação ao atendimento das empresas em Santa Cruz do Capibaribe – PE?

Na sua opinião, os funcionários das empresas são preparados para o atendimento ao público?

As empresas estão preocupadas em propor comodidade aos seus clientes?

Os vendedores conseguem atender as suas dúvidas em relação aos produtos e serviços que você deseja adquirir?

Você indicaria novos compradores para o comércio da cidade?

**RESULTADO DA PESQUISA DE CAMPO,
AO TODO FORAM ENTREVISTADAS
1300 PESSOAS EM DIVERSOS PONTOS
NA CIDADE DE
SANTA CRUZ DO CAPIBARIBE-PE**

Qual sua satisfação em relação ao atendimento das empresas em Santa Cruz do Capibaribe – PE?

Ótimo: 194 pessoas.
Bom: 437 pessoas.
Regular: 669 pessoas.

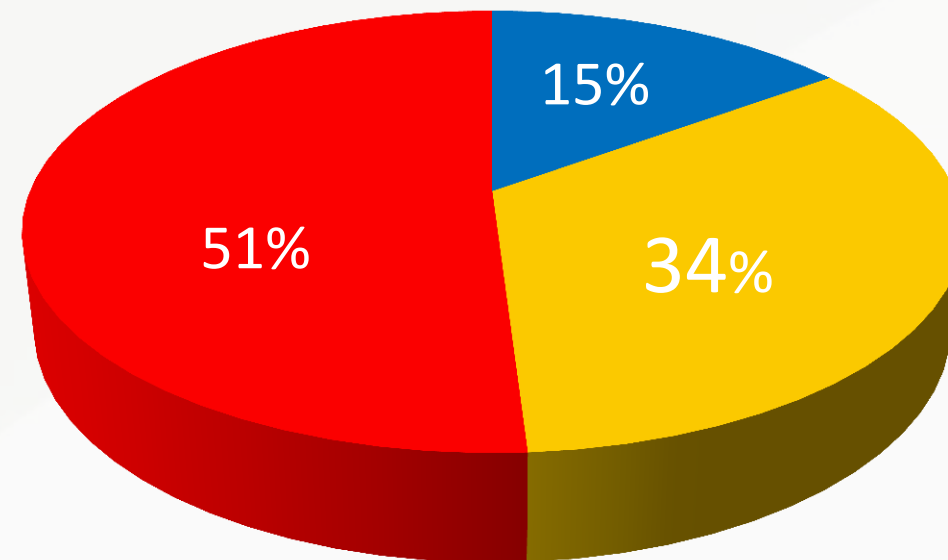


Gráfico elaborado pela turma.

■ Ótimo ■ Bom ■ Regular

Na sua opinião, os funcionários das empresas são preparados para o atendimento ao público?

Sim: 571 pessoas.
Não: 729 pessoas.

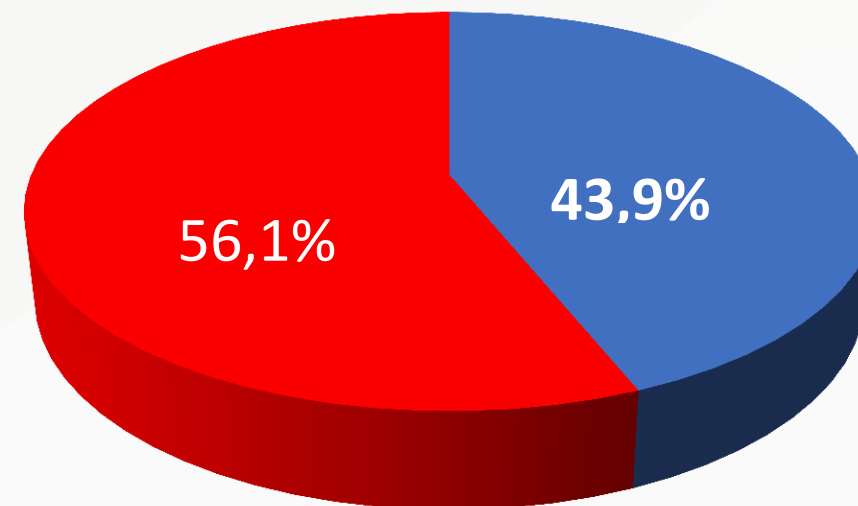


Gráfico elaborado pela turma.

■ Sim

■ Não

As empresas estão preocupadas em propor comodidade aos seus clientes?

Sim: 602 pessoas.
Não: 698 pessoas.

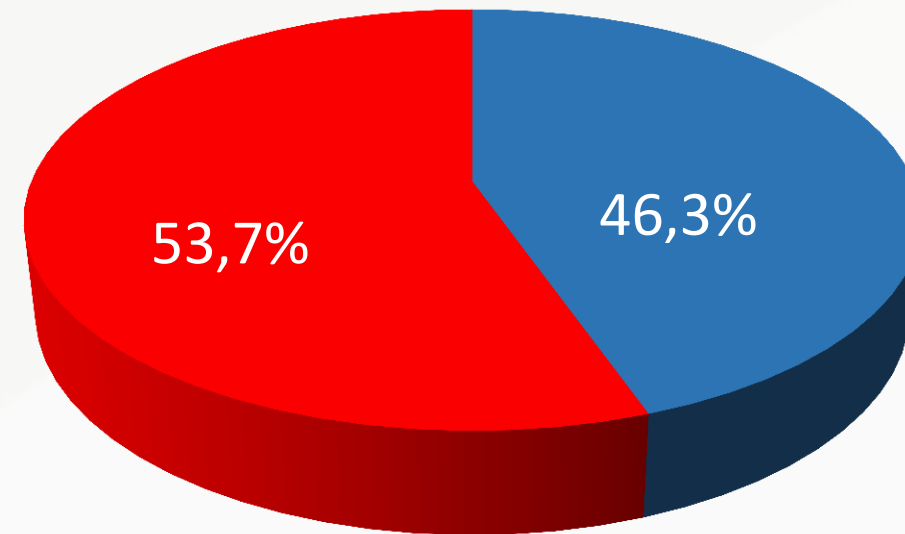


Gráfico elaborado pela turma.

■ Sim

■ Não

Os vendedores conseguem atender as suas dúvidas em relação aos produtos e serviços que você deseja adquirir?

Sim: 408 pessoas.
Não: 113 pessoas.
Às Vezes: 779 pessoas.

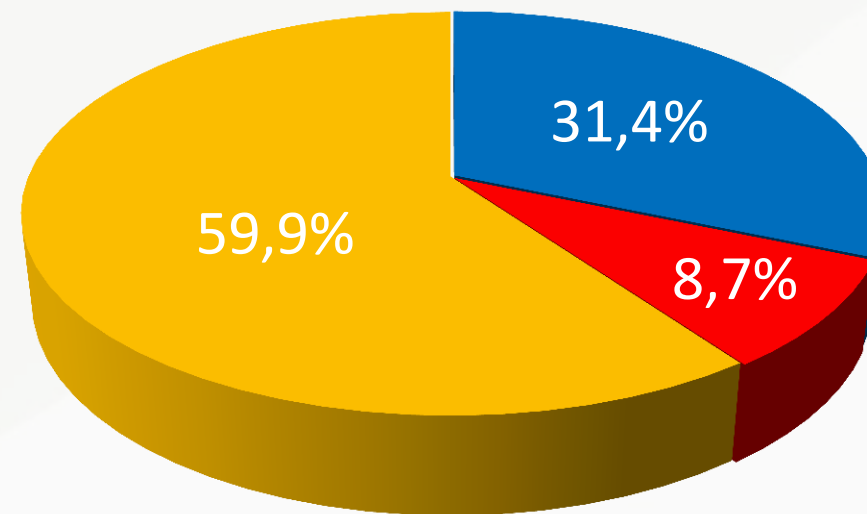


Gráfico elaborado pela turma.

■ Sim ■ Não ■ As Vezes

Você indicaria novos compradores para o comércio da cidade?

Sim: 870 pessoas.
Não: 91 pessoas.
Talvez: 339 pessoas.

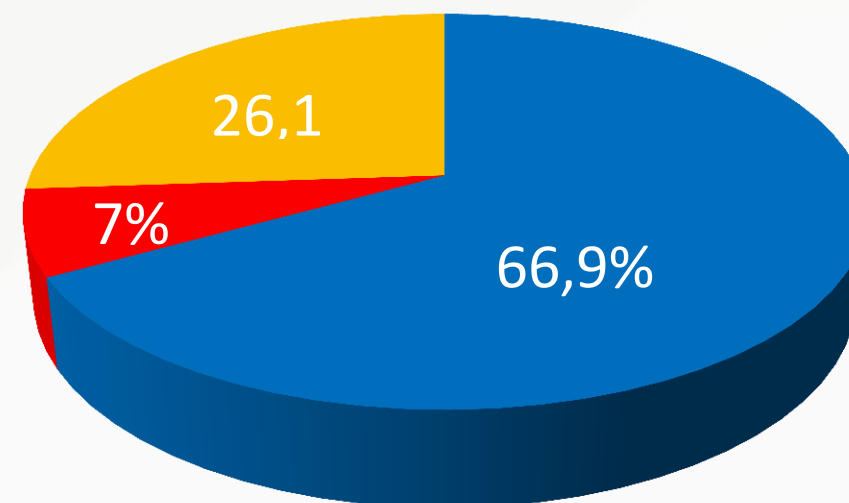


Gráfico elaborado pela turma.

■ Sim ■ Não ■ Talvez

Considerações finais da turma referente à pesquisa.

Faz-se necessário entender que é importante sempre ficar atento às necessidades dos clientes, pois é por conta deles que a empresa tem números. Treinar os funcionários para que entreguem experiências únicas aos clientes, e se sintam bem no local em que estão sendo atendidos, tenha comodidade para que possam fazer um bom atendimento e fidelizar.

A pesquisa pontuou deficiências no atendimento da cidade, se faz necessário melhorar alguns pontos que a pesquisa mostrou para que, a percepção referente ao atendimento, possa melhorar. Todos saem ganhando, as empresas, os funcionários e a cidade.

Esperamos que essa pesquisa possa ser um caminho, para que as empresas possam se beneficiar e fazer a diferença no mercado cada vez mais competitivo.

