

## Qual a diferença do SAC em marketplaces e lojas online?

*Reconhecido como fundamental na hora de fidelizar cliente, o Serviço de Atendimento ao Consumidor, quando bem executado, facilita a interação entre o público e a marca, melhora a experiência do usuário e elimina os atritos de vendas.*

**Maringá – PR, abril de 2021** – Para quem vende produtos em meios digitais um bom canal de comunicação com os clientes pode ser decisivo para o sucesso do negócio, já que os clientes estão cada vez mais ativos e exigentes, especialmente quando encontra várias ofertas no mercado.

Com o comércio eletrônico crescendo exponencialmente e se tornando um segmento cada vez mais disputado pelos varejistas, cada vez mais o consumidor está exigindo um atendimento rápido e eficaz, mas empático e humanizado.

### O que é uma plataforma de SAC?

Uma plataforma de SAC é uma solução tecnológica composta por recursos que visam aprimorar e facilitar o trabalho das equipes e gestores de atendimento. Além de alcançarem um grande número de clientes que possuem dúvidas a respeito dos produtos, as plataformas de SAC ajudam a melhorar o posicionamento da marca frente ao público.

Sem grandes investimentos, ao contratar uma plataforma de SAC, o comerciante tem acesso a diversas funcionalidades, tais como integrações, chatbot, chat humano, dashboard, relatórios, filtros e atribuições por times, entre outras. Elas permitem responder todas as perguntas em um só lugar.

Com uma plataforma de SAC também é possível analisar os dados do e-commerce, tomar decisões mais assertivas, impactar positivamente a reputação da marca e aumentar a possibilidade de conversão de vendas.

### O SAC nos marketplaces

O modelo de vendas via marketplace tem conquistado cada vez mais lojistas, distribuidores, indústrias e marcas. Com a popularização desse canal de e-commerce, faz-se necessário adaptar o atendimento aos clientes que estão migrando para essas plataformas.

Ainda que o mercado tenha inúmeras soluções de atendimento para o universo digital, a situação muda quando falamos sobre marketplaces. Ao mesmo tempo em que o número de canais cresce exponencialmente, as demandas e oportunidades ganham cada vez mais relevância.

No Brasil, o canal pioneiro em SAC nos marketplaces é o Mercado Livre, que conta com uma API completa para pré e pós-vendas. A B2W Marketplace e a Amazon também trabalham com esse recurso, mas as demais plataformas ainda estão evoluindo nesse sentido.

### **Problemas no atendimento dos marketplaces**

A maioria dos lojistas ainda enfrenta problemas para atender o consumidor e resolver seus problemas nos marketplaces. O seller precisa seguir as exigências de cada canal e assegurar que tudo ocorra dentro do prazo.

Ao contrário do que acontece no seu próprio e-commerce ou rede social, as regras nos marketplaces são impostas por cada plataforma. Para quem vende em múltiplos canais o desafio é ainda mais complexo, já que as interfaces não são padronizadas e o atendimento é descentralizado.

Com a interação ficando a cargo dos varejistas nesses canais, um atendimento inadequado ou demorado pode fazer com que o consumidor desassocie o produto da marca, distanciando-o cada vez mais do negócio.

Má reputação, falta de indicadores, dificuldade para tomar decisões e complexidade para analisar dados e desenvolver relatórios também são problemas recorrentes que afetam a rotina dos vendedores nos marketplaces.

### **Benefícios das plataformas de SAC para marketplaces**

A rapidez e assertividade no atendimento impactam positivamente a reputação do vendedor. Além disso, o cliente satisfeito tende a compartilhar sua experiência com outras pessoas, contribuindo para ampliar o alcance da sua marca.

Com a tecnologia disponível para atender rapidamente o consumidor na pré-venda, as plataformas SAC aumentam em até três vezes a possibilidade de concluir uma venda no marketplace. Muitos compradores só finalizam a compra após o vendedor confirmar alguma informação relevante ou a disponibilidade do produto para pronta entrega.

Além de centralizar múltiplos canais e contas em um único lugar, as plataformas dispõem de recursos que reduzem o esforço manual, tais como chatbots, atalhos, dados essenciais, respostas prontas e relatórios, entre outras.

Com os relatórios claros e precisos disponibilizados pelas plataformas de SAC, o processo de tomada de decisões fica mais simples, facilitando o gerenciamento do negócio.

Entre as ofertas disponíveis no mercado está o Predize, uma plataforma de SAC inteligente que otimiza o atendimento do consumidor e, de forma dinâmica, ajuda

quem vende em marketplaces a garantir a satisfação de seus clientes, fortalecer sua reputação e aumentar a conversão de vendas.

O serviço é capaz de analisar corretamente o contexto, avaliar as possibilidades e rapidamente sugerir soluções. Tudo isso com segurança e tecnologia e sem a necessidade de aumento da mão-de-obra.

Para Murilo Cezar Cucolo, analista de marketing do Predize, “com o boom no e-commerce causado pela pandemia da Covid-19, as empresas perceberam a necessidade de aproximar o cliente e reforçar os canais de atendimento, seja nas redes sociais, sites de avaliação, telefone, e-mail ou nos marketplaces”.

“A cada dia que passam o termo Customer Experience fica mais popular e posiciona o consumidor como o “bem” mais precioso de uma empresa. Para os sellers que atuam em marketplaces, as plataformas de SAC são ótimas ferramentas que, além de melhorar a experiência do consumidor e ajudar a definir o sucesso do vendedor, beneficiam os canais parceiros, pois causam uma boa impressão sobre o marketplace”.

### **Sobre o Predize:**

O Predize é uma [plataforma inteligente que centraliza o atendimento ao cliente \(SAC\), especializado em vendas em marketplaces](#). Desenvolvido pelo [DB1 Group](#), visa atender ao universo e-commerce. O objetivo do Predize é oferecer uma experiência positiva aos consumidores junto aos marketplaces e aumentar a reputação dos sellers. Para os sellers, o valor é inegável, já que o Predize possibilita centralizar o atendimento ao consumidor em um só painel, independentemente do número de marketplaces nos quais vende de maneira ágil, além de reduzir drasticamente o tempo investido pelas equipes de atendimento em múltiplos canais de contato. De maneira dinâmica, o Predize é capaz de entender corretamente o contexto, avaliar as possibilidades e sugerir soluções para os problemas dos consumidores.

**Mais informações:** <https://predize.com.br/>

### **Atendimento à imprensa:**

#### **Neris Comunicação**

Alessandra Neris (11) 99104-4938 – [alessandra@neris-comunicacao.com.br](mailto:alessandra@neris-comunicacao.com.br)

Daniel Neris (13) 98881-9596 – [daniel@neris-comunicacao.com.br](mailto:daniel@neris-comunicacao.com.br)

Ana Maria C. Garcia –Diretora de Marketing – (44) 3033-6300 - [marketing@db1.com.br](mailto:marketing@db1.com.br)