

Veículo: Portal do Jornal Diário de Pernambuco

Editoria: Economia

Assunto: Revendas têm dificuldade para atender consumidor por meio digital

Estado: PE

Data: 04 de setembro de 2014

Link: http://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/economia/2014/09/04/internas_economia,527298/revendas-tem-dificuldade-para-atender-consumidor-por-meio-digital.shtml



Revendas têm dificuldade para atender consumidor por meio digital



Apenas 44% das concessionárias respondem a e-mails dos consumidores. Crédito: Carlos Moura/CB/D.A Press

Nem metade das concessionárias brasileiras responde a e-mails dos clientes. Além disso, 10% delas sequer receberam as mensagens, por falta de uma seção “fale conosco” ou por falhas que impediram o recebimento, como filtro de spam ou endereço eletrônico inexistente, segundo levantamento da **4life Marketing Digital**. As respostas automáticas de email não foram consideradas.

A pesquisa foi feita com 245 empresas de oito capitais e abordou quatro temas: os e-mails enviados, a quantidade de respostas, a interação no mesmo dia e os que apresentaram falhas. O melhor desempenho foi de Porto Alegre, com 59% das concessionárias retornando

o contato. O pior foi de Salvador, com apenas 23%. Belo Horizonte teve 53%, acima da metade.

“O consumidor busca interação. Cada vez mais utiliza canais digitais para pesquisar e conversar. Os empresários do setor automotivo precisam tratar o cliente online como se ele estivesse na loja física”, comenta Igor Kalassa, CEO da **4life Marketing Digital**.

No total de envios, apenas 5% das concessionárias não possuíam endereço eletrônico. O destaque ficou para Brasília. Das 30 lojas da capital federal, todas tinham o recurso. Na sequência aparece São Paulo e Belo Horizonte, com 98% e 97%, respectivamente. Os piores índices foram de Salvador, com 88%, e Recife, com 89%.

A capital cearense, porém, foi a campeã em rapidez do retorno. As oito concessionárias do município responderam com mensagens no mesmo dia. Rio de Janeiro (95%) e Belo Horizonte (94%) também tiveram um bom percentual. São Paulo e Porto Alegre foram os destaques negativos, com 76% e 77% respectivamente.

Também foi analisada a eficiência dos formulários de contato das concessionárias. O pior índice ficou com Fortaleza. Ao todo, 35% dos revendedores não possuem um endereço eletrônico válido – um número muito acima da média nacional. Quatro das oito capitais avaliadas (Brasília, Porto Alegre, Recife e Salvador) não apresentaram falhas neste sentido. Belo Horizonte ficou com 3%.