

Veículo: Portal da Revista W

Editoria: Opinião

Assunto: Como a gestão de relacionamento interfere na reputação online

Estado: SP

Data: 01 de setembro de 2014

Link: <http://revistaw.com.br/opiniao/como-a-gestao-de-relacionamento-interfere-na-reputacao-online/>



Como a gestão de relacionamento interfere na reputação online

A tecnologia é uma aliada na hora de conquistar e fidelizar clientes

***Por Igor Kalassa**

Ao mesmo tempo em que a Internet tornou-se um terreno fértil para aumentar vendas e aproximar dos clientes, ela possui outra face que pode ser um campo minado para quem não faz a administração adequada da sua marca. Usuários infelizes com empresas na web atrapalham qualquer negócio com comentários negativos. Assim, as empresas precisam investir em ferramentas de gestão de relacionamento para marcarem presença e prevenirem um cenário desfavorável na rede.

Até porque uma reclamação nada mais é do que uma forma de interação. Muitas das insatisfações são provenientes de tentativas frustradas na comunicação. É um problema que pode ser resolvido. O usuário quer falar e interagir com a marca e basta estimular essa interação para mudar o cenário. Ao marcarem posição e administrarem a quantidade de informações no mundo digital, as empresas conseguem transformar detratores em possíveis clientes no futuro.

Mesmo assim, são poucas as organizações que investem em gestão de relacionamento. O mercado não vive um bom momento e os empresários automotivos, por exemplo, trabalham com um produto caro e margem pequena, diminuindo o volume de investimento. A alternativa, portanto, é a terceirização do setor. Existem agências brasileiras que gerenciam os canais online para as corporações e realizam campanhas para virar o jogo no ambiente online.

É preciso entender que o perfil dos clientes está mudando rapidamente: muitos trocam a loja física pelos cliques na hora de buscar informações. Um levantamento do Google com o Netpop Research indica que 95% das pessoas que compraram carro nos últimos meses e possuem acesso à Internet realizaram pesquisas virtuais sobre fabricantes e revendedores. Além disso, mais da metade dos compradores procurou outros sites e estabelecimentos após uma experiência mal sucedida nas redes sociais, como a falta de interação.

Atualmente, qualquer visita no site ou em redes sociais tem que ser encarada como um consumidor em potencial e receber o mesmo tratamento de quem vai até à concessionária. Não importa mais de onde as pessoas vêm. O importante é sempre oferecer o melhor atendimento.

Apenas com soluções tecnológicas as companhias conseguem atender essa nova demanda. Não faltam recursos para isso: uma boa gestão nas redes

sociais, com respostas rápidas, personalizadas e consistentes, campanhas de e-mail marketing adequados e com bons conteúdos ou ainda recursos que possibilitam uma conversa entre cliente e empresa logo após o interesse declarado em um produto. São três exemplos que dão certo em qualquer segmento – incluindo o automotivo. Investir em relacionamento, hoje, não é um desperdício, mas uma necessidade para qualquer setor.

*** Igor Kalassa é CEO da 4Life, agência especializada em CRM Social e Marketing Digital para Concessionárias.**