

# INSIGHTS ESSENCIAIS

## PRÊMIO CONSUMIDOR MODERNO DE EXCELÊNCIA EM SERVIÇOS AO CLIENTE



*Dados ilustrativos da evolução da experiência do cliente no mercado brasileiro  
a partir de dados coletados e analisados na primeira fase do estudo*

**Há 25 anos, a Consumidor Moderno promove este reconhecimento com o objetivo de reconhecer as empresas e os profissionais que se destacam no ecossistema de CX.**

Para que essa disputa seja justa e transparente, a CX Brain e outros parceiros realizam um estudo completo, que conta com **três etapas**, para obter uma análise abrangente do panorama do atendimento ao cliente.

**Essas etapas incluem:**

- ✓ Inscrição com o preenchimento de um formulário detalhado e a análise dos dados inseridos;
- ✓ O Cliente Oculto;
- ✓ Comparação entre dados informados e realizados.

Este material contém dados obtidos na primeira fase do estudo, e conta com insights valiosos e direcionamentos práticos para empresas que buscam aprimorar a Experiência do Cliente e alcançar a excelência em suas operações.



Nessa primeira fase, que é eliminatória, **avaliamos 332 empresas em mais de 50 segmentos, entre as mais de 480 inscritas, que responderam ao questionário em todas as dimensões**, utilizando uma metodologia rigorosa que incluiu diversos critérios relevantes para o atendimento ao cliente.

Você vai observar os critérios no decorrer desse material.

**A média geral de desempenho na primeira fase foi de 45,18%.**



## Desempenho das empresas finalistas

As empresas finalistas destacaram-se significativamente, com uma média geral de

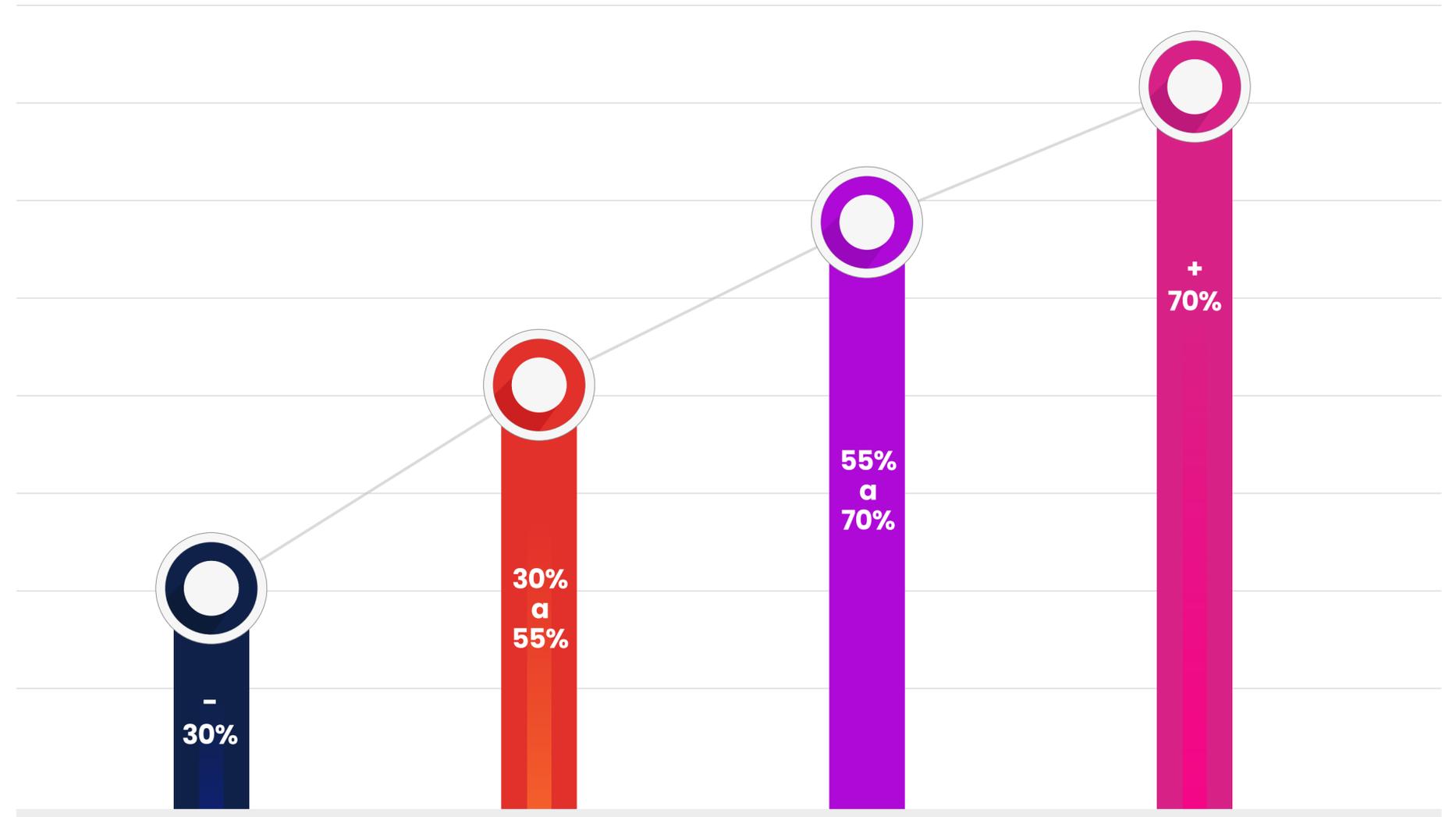
**51,55%** na primeira fase

As não finalistas obtiveram uma média de apenas **31,59%**.



## Análise por segmentos

Para aprofundar a análise, as empresas participantes foram divididas em quatro grupos de acordo com o desempenho por segmento. Dessa forma, conseguimos ter uma visão macro do segmento e, assim, adicionar mais detalhes aos resultados.



**Com base nisso, desenvolvemos os seguintes critérios:**

**Segmentos com desempenho abaixo de 30%:** Necessitam de atenção especial e investimentos significativos para aprimorar o atendimento ao cliente.

**Segmentos com desempenho entre 30% a 55%:** Apresentam áreas de oportunidade para melhorar os seus processos de atendimento e alcançar um nível superior de CX.

**Segmentos com desempenho entre 55% a 70%:** Possuem pontos de melhoria que podem ser identificados e otimizados para alcançar a excelência em CX.

**Segmentos com desempenho acima de 70%:** São exemplos de excelência em atendimento ao cliente e servem como referência para outras empresas.



## Importância da transparência no preenchimento dos formulários

Muitas empresas não possuem informações claras sobre os processos envolvidos no atendimento. Isso reforça a relevância da governança de indicadores na gestão do atendimento ao cliente.

**O que resulta em um ponto-chave:** as empresas que forneceram informações de qualidade obtiveram melhores resultados na avaliação, enquanto as que apresentaram deficiências nesse quesito ficaram abaixo do esperado.

## Omnicanalidade é mais que a soma de canais

O estudo também destaca que a mera quantidade de canais de atendimento não garante uma experiência omnicanal eficaz.

As empresas devem investir em uma estratégia omnicanal coesa, que integre os diferentes canais de forma transparente e ofereça uma experiência uniforme ao cliente.





## Há muito o que melhorar

Embora as empresas finalistas tenham apresentado um desempenho superior, **nenhuma delas obteve uma média superior a 80%.**

Isso indica que ainda há um amplo espaço para o aprimoramento do CX em todos os segmentos.





## Veja os dados e faça as suas próprias análises

Os dados visualizados aqui oferecem um panorama do atendimento em cliente em 2024, insights valiosos e direcionamentos práticos para as empresas que buscam aprimorar o CX.

A análise por segmentos, a importância da governança de indicadores e a necessidade de uma estratégia omnicanal eficaz são aspectos cruciais para o sucesso nesse campo.

A CX Brain está à disposição para auxiliar empresas que desejam aprofundar os seus conhecimentos sobre o tema, obter mais detalhes sobre o estudo e implementar soluções personalizadas para aprimorar a Experiência do Cliente.

Você gostaria de acessar mais detalhes, comparações e mais inteligência aplicada à Experiência do Cliente? Ou, quem sabe, gostaria de um relatório de inteligência de dados personalizado para o seu negócio?



**Fale com o time da CX Brain e conheça os nossos produtos.**

 [jacques@cxbrain.com.br](mailto:jacques@cxbrain.com.br)

 [catarina@gpadrao.com.br](mailto:catarina@gpadrao.com.br)

 (11) 98880-3287

 [www.cxbrain.com.br](http://www.cxbrain.com.br)

 Clique nos ícones