

Inventário e lista de verificação: o que fazer?

Para vencer na era da IA, conexões significativas com os clientes são essenciais. Mas é difícil dar o seu melhor se você não tem certeza de onde está em sua jornada.

Cada empresa está em diferentes estágios da conexão com o cliente. E tudo bem! O que importa é para onde você vai a partir daqui.

Ao completar esta lista de verificação, você não apenas terá uma ideia de onde está atualmente em relação à conexão com o cliente, mas também conhecerá as etapas práticas que você pode seguir para melhorar.

Lembre-se de que esta autoavaliação foi criada para ajudar você a entender onde está atualmente em sua jornada de conexão com o cliente. Pense nisso como um ponto de partida para futuras explorações e melhorias. Quando terminar, você poderá lembrar os conselhos dados anteriormente no manual e começar a colocar as ideias em prática.

Veja como funciona

Cada uma das três seções inclui perguntas relacionadas a como você está se conectando atualmente com seus clientes. Em uma escala de 1 a 5, classifique você mesmo com 1, “Discordo totalmente”, 3, “Neutro”, e 5, “Concordo totalmente”. Some suas pontuações no final e veja onde você está.

Descoberta

1. Estruturamos o conteúdo do nosso site de forma clara, simples e concisa para que a pesquisa e a IA possam ingeri-lo.
2. Evoluímos nossa estratégia de conteúdo além do texto para incluir novos formatos, especialmente vídeos curtos.
3. Começamos a diversificar a criação de conteúdo trabalhando com influenciadores e comunidades.
4. Começamos a aproveitar nosso conhecimento de nossos clientes para direcionar com mais sucesso nossa mensagem publicitária.
5. Aproveitamos as ferramentas de redes sociais, de conteúdo e de publicidade da HubSpot



Consideração

1. Usamos bots alimentados por IA para fornecer conteúdo personalizado adaptado às necessidades individuais de cada prospect durante a conexão.
2. Aproveitamos vários canais com base nas preferências do usuário para otimizar as interações com os clientes e nutrir leads.
3. Incorporamos IA em nosso processo de criação de conteúdo para garantir que tenhamos o conteúdo mais relevante para clientes potenciais
4. Aproveitamos os recursos da HubSpot (ou seja, SMS, bots) para otimizar as interações com os clientes e nutrir leads ao longo de sua jornada.



Compra

1. Através do poder da IA, oferecemos aos representantes de vendas as ferramentas para fornecer diagnósticos aprofundados e consultas personalizadas que resolvem problemas para os clientes.
2. Utilizamos ferramentas de IA para acelerar o processo de compra, proporcionando experiências personalizadas que criam relacionamentos mais fortes e duradouros com os clientes.
3. Fornecemos aos clientes ferramentas para determinar os melhores produtos para eles e para que eles mesmos possam realizar a compra.
4. Oferecemos aos clientes ferramentas para agendar horários e obter informações dos representantes de vendas.
5. Aproveitamos os recursos do Sales Hub e do Commerce Hub para auxiliar no processo de compra.



Uso

1. O tempo de valorização é uma métrica que medimos e trabalhamos para melhorar.
2. Usamos bots para fornecer suporte imediato aos nossos clientes, juntamente com suporte personalizado e assistido por humanos, garantindo sua satisfação e sucesso.
3. Através do poder da IA, oferecemos aos nossos representantes de suporte as ferramentas para fornecer assistência personalizada, capacitando nossos clientes para o sucesso e proporcionando experiências de suporte excepcionais.
4. Usamos recursos da HubSpot, como bots e central de conhecimento, para impulsionar o uso de nossos produtos.



Agora, some seus resultados.

0-30

Espaço para melhorar

Da forma como está hoje, sua estrutura de conexão com o cliente poderia usar algum TLC.

31-59

Oportunidade

Você está no caminho certo, mas ainda está perdendo oportunidades de melhorar as conexões com os clientes.

+60

Experiente

Você está no caminho certo para criar ótimas conexões. Ainda assim, revise as estratégias de forma consistente e trabalhe com suas equipes para se manter nesse caminho.

Se você pontuou entre 0-30...

Seus resultados indicam que há espaço para melhorar. Não entre em pânico. Essa é uma excelente oportunidade de crescimento! A IA é uma virada de jogo tão recente que ainda há muito tempo para entendê-la e integrá-la para reforçar as conexões com os clientes.

Aqui estão três ações que sua empresa pode realizar hoje mesmo:

→ **Interaja mais**

As melhores conexões com o cliente são as pessoais. Mergulhe fundo na compreensão das necessidades, preferências e pontos fracos de seus clientes. Use esse conhecimento valioso para personalizar suas interações e comunicações. Seja por meio de e-mails personalizados, mensagens direcionadas ou ofertas customizadas, mostre aos seus clientes que você realmente entende e se preocupa com sua jornada, personalizando o maior número possível de pontos de contato.

→ **Crie experiências de conteúdo atraentes**

Eleve sua estratégia de conteúdo para criar experiências cativantes que repercutam em seu público. Abrace a arte de contar histórias para envolver e inspirar seus clientes. Não venda. Resolva! Desenvolva conteúdo que aborde seus desafios, forneça insights valiosos e estimule conversas significativas. Aproveite ferramentas de IA para otimizar seu processo de criação de conteúdo e maximizar seu impacto. Evite enviar spam para clientes em potencial e trabalhe para priorizar a qualidade em vez da quantidade em seu conteúdo.

→ **Promova conexões humanas genuínas**

A IA precisa fazer parte de um plano de jogo mais amplo, mas nunca subestime o poder da conexão humana. Nas interações com os clientes, mostre calor humano, empatia e autenticidade. Incentive sua equipe a ouvir ativamente, participar de conversas significativas e fornecer suporte personalizado. Aproveite a tecnologia como um facilitador para aprimorar, e não substituir, o toque humano, e treinar os vendedores para se tornarem consultores confiáveis e solucionadores de problemas. Seja por meio de chat, ligações personalizadas ou interações presenciais, faça com que seus clientes se sintam valorizados e ouvidos.

Se você pontuou entre 31-59...

Seus resultados indicam que você está no caminho certo da conexão com o cliente. Você tem muitos dos elementos fundamentais implementados e está preparado para o crescimento. Agora é hora de fazer acontecer.

Aqui estão três ações que sua empresa pode realizar hoje mesmo:

→ **Expanda seus esforços em toda a jornada do cliente**

Os números não mentem; as empresas que criam conexões significativas com os clientes em todos os pontos de contato são as que saem vitoriosas. Comece a mapear cada ponto de contato, interação e possível ponto problemático ao longo da jornada do cliente. Aproveite o poder dos dados e das ferramentas disponíveis na HubSpot para coletar insights e oferecer experiências personalizadas em todas as etapas. Adotar essa abordagem holística para o envolvimento do cliente pode aproximar você de realizar excelentes conexões.

→ **Equilibre estrategicamente ferramentas orientadas por humanos e por IA**

Sua empresa deve viver na vanguarda da tecnologia e da autenticidade. Conte com ferramentas de IA, como o Gerador de Conteúdo e o ChatSpot, para nutrir leads e, em seguida, aplique o toque humano para personalizar seu negócio e os estágios do cliente. Abrace essa harmonia e você criará experiências impactantes, promoverá a lealdade e abrirá novos caminhos para o crescimento. A jornada do cliente deve ser onde a personalização encontra a escalabilidade e onde a automação aprimora, mas nunca substitui, o elemento humano.

→ **Abrace o envolvimento multicanal**

Não se limite a um único canal ao se conectar com seus clientes. Aproveite o potencial do engajamento multicanal para atendê-los onde quer que estejam. Desde redes sociais e e-mail marketing até chat e muito mais, faça sua presença ser sentida em vários pontos de contato. Ao aparecer e fornecer suporte em vários canais, você expandirá seu alcance e criará mais oportunidades para interações significativas.

Se você marcou +60...

Seus resultados indicam que você alcançou um sucesso notável na conexão com seus clientes! No entanto, você sabe que sempre há espaço para melhorar. Você está perfeitamente preparado para a era da IA, agora o que importa é manter esse sucesso e permanecer inovador e ágil nos próximos anos. Sempre há oportunidades para refinar suas estratégias e levar as conexões com os clientes para o próximo nível.

Aqui estão três ações que sua empresa pode realizar hoje mesmo:

→ **Mergulhe mais fundo nos dados do cliente**

Você e seus clientes se dão muito bem, mas sempre há dados valiosos esperando para serem explorados. Mergulhe nos dados de seus clientes para descobrir insights mais profundos sobre suas preferências, comportamentos e pontos problemáticos. Analise os padrões, tendências e correlações mais atualizados para obter uma compreensão mais abrangente do seu público. Ao acompanhar a evolução dos dados dos clientes, você estará bem posicionado para atender às suas necessidades em constante mudança.

→ **Abrace a otimização contínua**

Mesmo tendo experiência, sempre há espaço para otimizar e ajustar seus esforços de conexão com o cliente. Aproveite o poder dos testes A/B para experimentar diferentes abordagens e medir o impacto. Teste variações em mensagens, formatos de conteúdo e canais de engajamento para ver o que repercute melhor em seu público. Analise continuamente os resultados, aprenda com eles e refine suas estratégias de acordo. Lembre-se de que a otimização é um processo contínuo que pode gerar melhorias notáveis ao longo do tempo.

→ **Aja com base nos insights e adapte-se**

A chave para o sucesso sustentado não é apenas reunir insights, mas também agir de acordo com eles. Use os dados valiosos que você coletou para informar suas decisões e adaptar suas estratégias. Seja personalizando as experiências dos clientes, refinando sua estratégia de conteúdo ou aprimorando seus canais de engajamento, faça ajustes proativos com base nos insights coletados. Ao permanecer ágil e responsivo às crescentes necessidades de seus clientes, você garantirá que sua empresa permaneça na vanguarda da conexão com o cliente.

Vamos começar

Na sua busca por melhores conexões com os clientes, você não precisa navegar sozinho pela jornada. Seu gerente de sucesso do cliente dedicado da HubSpot está aqui para apoiar e orientar você em cada etapa do processo.

Juntos, desbloquearemos todo o potencial do seu negócio e criaremos experiências notáveis para os clientes que impulsionam o crescimento e o sucesso. Conecte-se com seu gerente de sucesso do cliente e vamos embarcar juntos nesta emocionante jornada.