

A experiência do cliente é elemento fundamental para os resultados dos vendedores de consórcio. Nesse sentido, a personalização, o uso da tecnologia e o fortalecimento do relacionamento são táticas essenciais para alcançar um alto desempenho, como vimos [nesse post](#).

Agora, vamos dar um passo adiante e apresentar cinco dicas para transformar a experiência do cliente, tornando o atendimento mais estratégico e impactante para a fidelização e a conversão de novas vendas.

Mais uma vez contamos com as sugestões de Ariane Abreu, diretora comercial da [Total IP](#), empresa especializada no desenvolvimento de softwares para o atendimento a clientes. Confira!

1. Aposte na automatização para melhorar a experiência do cliente

O uso de chatbots (programas que simulam uma conversa humana) e assistentes virtuais pode otimizar a experiência do cliente desde o primeiro contato. Com essa tecnologia, é possível responder perguntas frequentes, qualificar leads e até agendar reuniões de forma automatizada. Dessa forma, os vendedores ganham mais tempo para atuar em negociações estratégicas e oferecer um atendimento mais consultivo.

2. Personalize a comunicação com inteligência artificial

Cada cliente tem necessidades e expectativas diferentes. Utilizar Inteligência Artificial (IA) para analisar o comportamento do consumidor e oferecer soluções personalizadas aumenta o engajamento e a conversão de vendas.

Neste sentido, implementar ferramentas de envio de e-mails e mensagens via WhatsApp para nutrir leads e manter clientes informados dentro de assuntos do seu interesse pode ser uma boa estratégia.

3. Capacite-se constantemente

O mercado de consórcios está em constante evolução, e os vendedores precisam estar atualizados. [Investir em treinamentos](#) sobre novas tecnologias e técnicas de atendimento garante que a equipe esteja preparada para lidar com objeções, construir relacionamentos de confiança e demonstrar autoridade no assunto.

O 45º Congresso Nacional de Administradoras de Consórcios (CONAC) será uma oportunidade imperdível de capacitação, reunindo as principais tendências e insights de especialistas renomados sobre o Sistema de Consórcio. Administradoras de consórcios, profissionais indicados por elas, e os associados da ABAC podem se inscrever e aproveitar a oportunidade de aprimorar seus conhecimentos e expandir sua visão de mercado. Inscrições abertas em conac.org.br.

4. Utilize feedbacks para aprimorar o atendimento

A melhor maneira de entender a satisfação do cliente é ouvindo-o. Para isso, a implementação de ferramentas que coletam feedback instantâneo, como pesquisas de satisfação automáticas e análises baseadas em IA, oferece insights valiosos para aprimorar a experiência e fortalecer o relacionamento com o cliente.

Outras métricas importantes que podem ser monitoradas pelos vendedores são:

- **NPS (Net Promoter Score):** Avalia a disposição do cliente em recomendar a empresa.
- **Taxa de retenção de clientes:** Indica quantos clientes continuam com a empresa após um período.
- **Tempo de resposta:** Mede quão rápido os vendedores atendem às solicitações dos

clientes.

Esses elementos promovem um acompanhamento próximo e transparente e faz com que o cliente se sinta valorizado e seguro em sua jornada no consórcio.

5. Integre os canais de atendimento

O cliente moderno espera um atendimento ágil e eficiente, independentemente do canal que escolher para entrar em contato. Garantir que WhatsApp, e-mail, telefone e redes sociais estejam totalmente integrados evita ruídos na comunicação e cria uma experiência fluida e profissional.

O futuro do atendimento está na inovação

A experiência do cliente será cada vez mais um diferencial competitivo para os vendedores de consórcio. Seguindo essas cinco dicas, é possível melhorar o relacionamento com os consorciados, aumentar a fidelização e impulsionar as vendas.

Portanto, fique atento a estas dicas, complemente-as com outros conhecimentos e destaque-se no mercado!

Fonte: ABAC, em 27.03.2025