

Satisfação do consumidor e feedback



Obter feedback dos visitantes quando eles estão na loja é um fator crítico para maximizar as oportunidades de venda e garantir uma experiência de compra positiva. As soluções e ferramentas de análise da FaceMedia permitem ao lojista analisar seus visitantes e obter feedbacks em tempo real por meio de expressões faciais e sem qualquer interação.

ACOMPANHAMENTO APRIMORADO DE FEEDBACK



Acompanhar o feedback dos consumidores para uma quantidade de interações pré-estabelecida



Entenda as reações inconscientes dos consumidores durante a experiência de compra

FUNCIONALIDADES

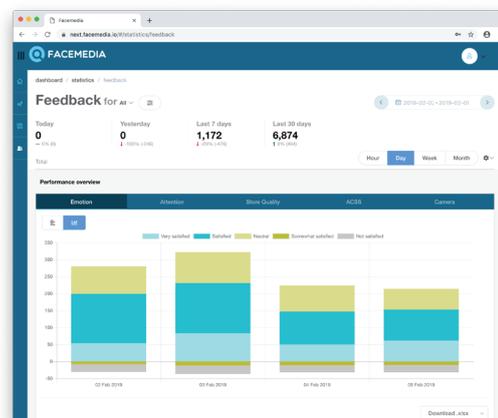
- ACSS™ (Automated Customer Satisfaction Scoring)
- Graus de Satisfação com escala de 1 a 5
- Mapeamento dos Graus de Satisfação (mapas de calor)
- Análise de performance de colaboradores
- Feedback em tempo real sem qualquer interação com o consumidor

ACSS™ (Automated Customer Satisfaction Score)

O indicador ACSS™ da FaceMedia é a solução para uma atual e complexa necessidade do segmento varejista: mensurar a satisfação dos consumidores durante a experiência de compra. A plataforma da FaceMedia combina Inteligência Artificial com a tecnologia de Reconhecimento Facial para avaliar continuamente as expressões faciais dos consumidores. O resultado é um score de satisfação que ilustra a progressão da satisfação do consumidor durante a experiência de compra na loja.

Graus de Satisfação

Nossos Graus de Satisfação, categorizados em cinco níveis, substituem os típicos indicadores visuais (i.e. emojis). Em muitos lugares onde esse sistema é utilizado, o visitante necessariamente deve interagir fisicamente com dispositivos (i.e. pressionando botões) para avaliar de maneira geral como foi sua experiência de compra. Infelizmente, esses sistemas normalmente retornam um número de avaliações significativamente mais baixo do que o número total de visitantes. Em muitos casos, os visitantes registram suas avaliações somente em casos extremos, quando ficaram muito felizes ou muito descontentes com a experiência que tiveram. O sistema de Graus de Satisfação da FaceMedia garante que mais de 97% dos visitantes sejam avaliados automaticamente por meio da tecnologia de reconhecimento facial enquanto estiverem na loja.



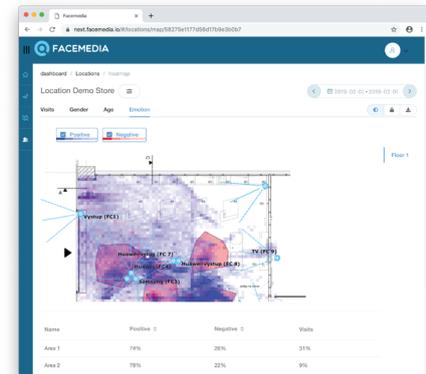


As soluções estão em acordo com a LGPD

Satisfação do consumidor e feedback

Mapeamento da Satisfação In-store

Com a FaceMedia o lojista consegue saber em quais áreas da loja os visitantes estão mais satisfeitos ou insatisfeitos. Nossa tecnologia permite a criação de mapas de calor com informações detalhadas sobre gêneros, faixas etárias e graus de satisfação em diferentes áreas da loja. Além disso, a FaceMedia permite que o lojista customize áreas ou zonas específicas de sua loja no mapa de calor e faça análises aplicando filtros de informação, se necessário. Por exemplo, se o lojista quiser saber como foi a experiência de compra do público masculino entre 26-35 anos na seção de eletrônicos durante a Black Friday, basta aplicar os respectivos filtros de gênero e faixa etária e horizonte de tempo no Mapa de Calor para ter acesso a essas informações.



Fortaleça sua relação com o consumidor oferecendo um serviço de excelência

A lealdade dos consumidores a longo prazo é essencial para o sucesso varejista. É preciso ter consumidores recorrentes para impulsionar o sucesso do negócio. Entretanto, é difícil garantir visitantes e consumidores recorrentes sem um entendimento detalhado da satisfação e do comportamento desses consumidores.

A FaceMedia consegue obter informações sobre a satisfação dos consumidores em tempo real, de forma anônima e não invasiva, proporcionando uma série de benefícios para as lojas:

- Monitorar expressões faciais dos visitantes e consumidores para entender os graus de satisfação com a experiência de compra de maneira geral
- Avaliar as variações de satisfações com o tempo
- Identificar os graus de satisfação em tempo real
- Correlacionar as vendas com graus de satisfação
- Entender como os graus de satisfação dos colaboradores se relacionam com os graus de satisfação dos visitantes enquanto eles interagem
- Aumentar o Ticket Médio
- Determinar os graus de satisfação dos visitantes em diferentes áreas da loja
- Gerar feedback imediato do visitante sobre o atendimento

Nós utilizamos a abordagem inovadora da FaceMedia para avaliar dois novos conceitos das unidades do Tatra Banka. A tecnologia do ACSS™ tem sido implementada em conjunto com questionários emitidos pela TNS. Enquanto essas pesquisas eram avaliadas, uma correlação positiva foi identificada. Nós pudemos encontrar uma clara relação entre todos os parâmetros declarados pelas pessoas que fizeram parte da pesquisa e suas expressões inconscientes analisadas pelo ACSS™. Eu altamente recomendo as soluções da FaceMedia para a obtenção de feedback em tempo real e de forma automática. Essa informação é crucial para a melhoria contínua de serviços e experiência do consumidor.



Peter Mazerik

MARKETING DIRECTOR
TATRA BANKA

