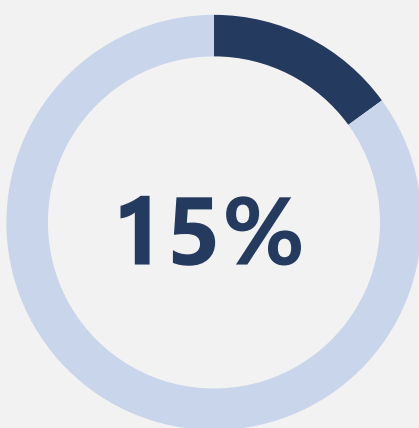
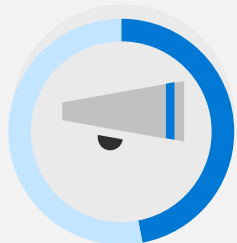


Centralidade no cliente: prioridade fundamental em todas as linhas de negócios

No mercado atual, saturado de conteúdo e produtos,
a personalização é o segredo para se diferenciar da concorrência.



A implementação de uma estratégia de personalização em escala em toda a empresa pode **umentar as receitas em até 15 %**.³



Marketing

47% dos clientes adquiriram itens ou serviços que não pretendiam adquirir devido a **uma recomendação personalizada de uma marca**.¹



Vendas

Empresas no mundo inteiro **perdem mais de US\$ 300 bilhões a cada ano** devido a uma experiência insatisfatória de atendimento ao cliente.⁴



Serviço

Mais de 60% dos clientes afirmam que seu **canal de acesso para consultas simples é agora uma ferramenta de autoatendimento**.²

1. <https://www.forbes.com/sites/shephyken/2017/10/29/personalized-customer-experience-increases-revenue-and-loyalty/#3ec87d1a4bd6>

2. <https://about.americanexpress.com/press-release/wellactually-americans-say-customer-service-better-ever>

3. <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/no-customer-left-behind#>

4. <https://www.prnewswire.com/news-releases/omni-channel-customer-experience---not-an-option-but-a-strategic-necessity-300303866.html>