

## Objectif Lune libera análise de mercado sobre o gerenciamento de comunicações com o cliente

A Objectif Lune realizou e publicou recentemente uma análise de mercado sobre o gerenciamento de comunicações com o cliente (CCM) e as últimas tendências.

Esta análise, apoiada por pesquisas recentes, nos permitiu tirar conclusões relevantes e compartilhar os resultados com os nossos parceiros e usuários.

Ela destaca a importância do cliente, que deve estar no centro das decisões estratégicas, e as empresas com métodos concretos podem satisfazer as demandas dos clientes por meio de comunicações digitais, personalizadas e direcionadas.

Ela destaca a importância do cliente, que deve estar no centro das decisões estratégicas, e os métodos concretos que as empresas podem recorrer para satisfazer as demandas dos clientes, por meio de comunicações digitais, personalizadas e direcionadas.

O objetivo final é, naturalmente, reduzir custos e aumentar a produtividade e a receita.

Para descobrir mais, [faça o download da nossa análise de mercado](#).

### **O cliente indica o caminho**

O ambiente econômico, juntamente com o aumento da concorrência que a maioria das empresas está vivenciando, devolveu o poder aos consumidores. Os clientes têm a palavra final e já não estão mais à mercê das empresas. Na verdade, o oposto está acontecendo, uma vez que a fidelidade do cliente torna-se mais difícil de conquistar e manter. O cliente deve, portanto, ser colocado no centro das decisões, e as empresas precisam adotar estratégias baseadas nas expectativas do cliente.

### **Uma excelente experiência do cliente ajuda a solidificar relacionamentos**

Criar uma excelente experiência do cliente não é mais uma opção.

A ótima experiência do cliente é uma vantagem competitiva sustentável e fator de diferenciação para manter os seus clientes e alcançar resultados financeiros concretos.

### **As empresas devem ser parte da revolução digital**

Um dos principais problemas quando se trata de CCM é o advento do mundo digital e sua presença quase onipresente no cotidiano dos consumidores. Os clientes esperam a comunicação digital das empresas, independentemente das mensagens serem transacionais ou promocionais.

Os clientes estão conectados e as empresas também devem estar para manter a sua vantagem competitiva.

### **Oferecer comunicação personalizada**

Outro fator importante nas comunicações com o cliente - e para a experiência do cliente - é a comunicação personalizada. Quando as empresas personalizam suas comunicações, elas criam mais oportunidades para atrair a atenção dos clientes e, finalmente, impulsionar as vendas.

Portanto, a tecnologia tem que ajudá-las a ter sucesso.

### **Desafios tecnológicos**

Infelizmente, muitas empresas não são capazes de implementar uma estratégia ideal de CCM. Elas frequentemente têm que lidar com sistemas rígidos que não interagem uns com os outros e que mantêm seus dados aprisionados, o que se torna prejudicial em termos de flexibilidade e experiência do cliente.

Para muitas empresas, o gerenciamento de comunicações com o cliente ainda é uma questão muito complexa. Felizmente existem as ferramentas e a Objectif Lune oferece soluções simples e acessíveis para ajudar as empresas a resolver seus problemas de CCM.

[www.objectiflune.com](http://www.objectiflune.com)