

Entregar experiências superiores ao longo do ciclo de vida do consumidor é crítico para conduzir a vantagens competitivas sustentáveis, fidelidade do consumidor e sucesso nos negócios. Clientes como Motorola, Eletronic Arts e eHarmony têm se beneficiado da experiência de milhares de implementações do [RightNow CX](#). Eles alavancam o processo de 8 passos que projetamos para auxiliá-los a melhor se engajarem com seus consumidores visando entregar experiências aos consumidores, sem paralelo.

Com RightNow, a Nikon tem aumentado expressivamente visibilidade na sua base de consumidores, reduzido o tempo de resposta de chamadas telefônicas em 50%, o tempo de resposta de e-mail em 70% e visto os níveis de satisfação de seus consumidores crescer em mais de 95%. Estes são os tipos de resultados que você pode esperar atingir com os oito passos para uma experiência superior a seus consumidores. Você pode já ter um ou mais destes passos implementados. Isto é excelente – significa que você já está no seu caminho.

1. **Estabelecer uma Base de Conhecimento** - Existem duas condições essenciais que você precisa na sua Base de Conhecimento: (a) informações sobre a sua companhia (produtos, serviços, contas, etc) , que seus consumidores precisam saber; (b) informações sobre seus consumidores (interações, histórico, nome), que seus funcionários precisam saber.
2. **Capacite Seus Consumidores** - capacite seus consumidores para o web self-service de acordo com a conveniência deles, através do canal de comunicação que escolherem.
3. **Capacite Seus Agentes** - trate e capacite seus funcionários da mesma forma que você faz com seus consumidores. Dê a eles acesso rápido ao conhecimento certo.
4. **Ofereça Múltiplos Canais para Escolha** - forneça a seus consumidores opções para interações através de diversos canais e utilize a sua Base de Conhecimento única para fornecer consistência e eficiência.
5. **Ouçã Seus Consumidores** - conheça o que seus consumidores estão pensando e aja sobre isto.
6. **Projete Experiências Integradas a Seus Consumidores** - seus consumidores não devem ter que repetir as mesmas interações entre departamentos.
7. **Engaje com Seus Consumidores Proativamente** - comunique-se com seus consumidores através de interações personalizadas e relevantes.
8. **Meça e Aprimore Continuamente** - avalie, compare, identifique ... e adapte-se aos seus consumidores.

Estes 8 passos estão baseados em mais de 10 anos de experiência com milhares de clientes. Juntos, podemos auxiliá-lo a determinar quais passos você pode dar agora, como parte da sua estratégia de entregar experiências excepcionais aos seus consumidores, para fazer o maior impacto.