

Como diminuir os custos e aumentar o desempenho do atendimento ao cliente.



A Ikesaki, que proporciona a melhor experiência de compra para os clientes em um ambiente **100%** voltado para a beleza, está aí pra provar que é possível!

1.

{ 50 anos unindo tradição e inovação }



IKESAKI

COSMÉTICOS

{ 7 lojas }

Canal de credibilidade entre a indústria de beleza e os clientes, profissionais e consumidores, possibilitando que eles tenham acesso a produtos, informações e aprimoramentos técnicos.

2. Resolvendo nós críticos.



O objetivo principal da Ikesaki era a possibilidade de redução de custos. Por isso, a Ikesaki e a NeoAssist começaram a parceria em setembro de 2014. Para isso, as empresas desenvolveram, juntas, um planejamento estratégico focado em soluções inovadoras a curto e médio prazo.

3.



Com a NeoAssist, a Ikesaki adquiriu os canais de E-mail, Chat, Registro Manual e Workflow.

Mapeamento de novos fluxos e implantou o canal de Atendimento Inteligente para aumentar a retenção e agilidade nas respostas.

Realização de treinamentos sobre o tema atendimento para fortalecer a cultura.

4. O que gerou essa mudança de cultura

Antes:

Ikesaki classificada como **"ruim"** no Reclame Aqui.

Depois:

Ikesaki classificada como **"ótima"** no Reclame Aqui (desde 2015)



Eu conheço a NeoAssist há bastante tempo. E, logo quando eu entrei para assumir o e-commerce da Ikesaki, a gente já tinha um serviço de atendimento ao consumidor, mas queríamos utilizar a ferramenta por conta da redução no tempo de atendimento e o fato do consumidor conseguir resolver o seu problema ou tirar todas as suas dúvidas no próprio site, sem a necessidade de uma interação humana. Mas, acima de tudo, o que eu mais gosto na NeoAssist é a parceria, o fato da empresa estar presente conosco sempre que a gente precisa."

Edilaine Godoi, gerente de e-commerce da Ikesaki