**Nome:** Gabriélly Custódio Ferreira

**Pesquisa**

**O serviço Automatizado para ajuda ao cliente tem várias vantagens e desvantagens. Aqui estão alguns pontos a considerar:**

**Vantagens:**

**Maior satisfação dos clientes:** Um sistema automatizado tende a oferecer respostas mais ágeis e em menor tempo, o que pode melhorar a experiência do cliente.

**Melhores taxas de retenção e fidelização:** A eficiência e a rapidez do atendimento automatizado podem aumentar a retenção e a fidelização dos clientes.

**Aumento nas vendas e no ticket médio:** O atendimento automatizado pode impulsionar as vendas e aumentar o valor médio do pedido.

**Redução no custo de aquisição de clientes (CAC):** A automação pode reduzir o custo de aquisição de clientes ao melhorar a eficiência do atendimento ao cliente.

**Aumento da produtividade:** A automação pode otimizar o desempenho dos agentes de atendimento ao cliente, permitindo que eles se concentrem em tarefas mais complexas.

**Diminuição do tempo médio para atendimento:** A automação pode reduzir o tempo médio de atendimento ao cliente.

**Redução de erros:** A utilização de tecnologia em atendimento reduz muito os erros com os clientes que são naturais.

**Redução de custo operacional do setor:** O atendimento automatizado pode reduzir os custos operacionais do setor de atendimento ao cliente.

**Capacidade de oferecer atendimento 24 horas nos 7 dias da semana:** O atendimento automatizado pode oferecer atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, o que pode ser uma grande vantagem para os clientes.

**Redução do tempo médio de atendimento ao cliente:** O atendimento automatizado pode reduzir o tempo médio de atendimento ao cliente.

**Acompanhamento das métricas dos atendimentos para ter uma noção de como melhorar os processos:** O atendimento automatizado permite acompanhar as métricas dos atendimentos, o que pode ajudar a empresa a entender como melhorar seus processos.

**Desvantagens:**

**Falta de personalização:** O atendimento automatizado pode não ser capaz de fornecer um atendimento tão personalizado quanto um atendimento humano.

**Falta de suporte especializado:** O atendimento automatizado pode não ser capaz de fornecer informações detalhadas sobre produtos ou serviços, nem suporte especializado.

**Possíveis problemas técnicos:** Como qualquer tecnologia, o atendimento automatizado pode enfrentar problemas técnicos que podem interromper o serviço.

**O serviço humanizado para ajuda ao cliente tem várias vantagens e desvantagens. Aqui estão alguns pontos a considerar:**

**Vantagens:**

**Melhoria na qualidade do atendimento:** O atendimento humanizado valoriza a dignidade e a individualidade de cada pessoa, conseguindo atender melhor às necessidades e expectativas dos clientes, o que aumenta a satisfação deles com o serviço ou produto.

**Aumento da fidelidade do cliente:** Quando o atendimento é humanizado, o cliente se sente valorizado e compreendido, o que pode aumentar sua fidelidade à empresa.

**Melhora a imagem da empresa:** O atendimento humanizado também pode ajudar a melhorar a imagem da empresa perante os clientes e a sociedade, pois demonstra que ela se preocupa com a satisfação e o bem-estar das pessoas1.

**Promove a satisfação do atendente:** Além de beneficiar os clientes, o atendimento humanizado também pode promover a satisfação e o bem-estar dos atendentes, pois eles se sentem mais valorizados e motivados ao poder oferecer um atendimento de qualidade.

**Aumento das vendas:** O atendimento humanizado pode impulsionar as compras e aumentar o valor médio do pedido, pois os clientes se sentem mais valorizados e propensos a fazer compras adicionais.

**Desvantagens:**

**Treinamento e tempo**: O atendimento humanizado requer treinamento adequado e pode levar mais tempo do que o atendimento automatizado. Isso pode resultar em custos adicionais para a empresa.

**Consistência**: Manter a consistência no atendimento humanizado pode ser um desafio, pois depende do humor e da personalidade do atendente.

**Escalabilidade**: O atendimento humanizado pode ser difícil de escalar, especialmente para grandes empresas com um grande número de clientes.