

# Atividade 03 e 04

Janaína Coelho

## Proposta de valor

Empresas que querem se comunicar com seus clientes de maneira ágil, segura, personalizada, integrada e trazendo uma ótima experiência ao cliente.

Personalização: personalizando a experiência do usuário com base das suas experiências, logo, cores e se adaptando para sua chat.engine escolhida;

Experiência ao cliente: ofereça aos clientes uma experiência integrada podendo escolher entre múltiplos tipos de canais para que eles possam escolher a opção mais conveniente para eles sem comprometer a qualidade da experiência;

Integração: Integração de canais online e offline para permitir os clientes realizem compras com segurança em vários canais;

Atendimento ao cliente excepcional: oferecendo suporte ao cliente em todos os canais, com opções como chatbots, e-mail, redes sociais e assim garantindo que seus clientes sempre tenham um canal para obter ajuda;

Agilidade: ágil para se adaptar às mudanças nas necessidades e expectativas do cliente, bem como às mudanças do mercado e nas tendências no consumo com os canais sempre sendo atualizados

## Segmento de mercado

Empresas que atuam no varejo e na internet estão sempre buscando maneiras de aumentar sua presença tanto online quanto offline e melhorar a experiência do cliente em todos os canais. Com o omnichannel, as empresas podem oferecer uma experiência de compra mais fluida e integrada, permitindo que os clientes comprem em qualquer canal, e recebam seus produtos de maneira rápida e segura. Dessa forma, o omnichannel tem sido uma solução eficaz para empresas que desejam aumentar sua base de clientes e melhorar a satisfação dos mesmos.

Clientes dessas empresas que desejam uma experiência de compra integrada, rápida e consistente em todos os canais, online e offline. Eles desejam a conveniência de poder escolher onde, como e quando comprar, sem comprometer a qualidade e a segurança da experiência independente do canal utilizado.

Os clientes que buscam um suporte completo e integrado em todos os canais disponíveis, como redes sociais, e-mails, chatbots, com o objetivo de garantir que possam obter ajuda quando necessário de forma rápida, eficiente e personalizada de acordo com suas preferências individuais.

Esses clientes valorizam a conveniência e a flexibilidade proporcionadas pela abordagem omnichannel, o que lhes permite acessar informações e suporte em tempo real, independentemente do dispositivo ou canal utilizado.