

## 3 maneiras de melhorar a percepção do consumidor

Atualmente, as empresas estão procurando usar os dados de diferentes maneiras para entender melhor o consumidor. No entanto, é um desafio para as organizações vincular dados, que são coletados por meio de diversos canais, visando criar uma perfeita experiência para o cliente. Considere estas três maneiras de conduzir a percepção do consumidor e, como resultado, aumentar a retenção e a receita.

### 1 - Colete bons dados.

Há muitas maneiras diferentes de os consumidores fornecerem suas informações: internet, ponto de venda, e-mail, dispositivos móveis, call centers e redes sociais. A maioria dessas informações é gerada por pessoas, motivo pelo qual os erros humanos são a principal causa do fornecimento de dados de contato imprecisos. Para reduzir a quantidade de erros, as organizações precisam equilibrar a facilidade de introdução de dados com a necessidade de regras de entrada e validação em tempo real. Além disso, as informações devem ser verificadas ao longo do tempo, com limpezas regulares dos dados.

**FATO: em média, 2% dos dados se desatualizam a cada mês.**

### 2 - Crie consistência nos dados.

Com a coleta de dados acontecendo por meio de vários canais, haverá muitos formatos de dados diferentes. Uma prática recomendada é assegurar que pelo menos um item consistente dos dados seja coletado em todos os canais, vinculando-o às informações existentes. Dessa forma, na próxima vez que um cliente interagir com sua empresa, você poderá facilmente obter informações relevantes, ajudando a aumentar a satisfação e o engajamento do cliente, bem como sua capacidade de fazer negócios com ele.

**FATO: apenas 30% das empresas gerenciam a qualidade dos dados de modo centralizado.**

### 3 - Crie links com os dados.

Para ter uma visão única do cliente, as informações precisam ser armazenadas em um repositório central e precisam estar acessíveis em tempo real, para que possam ser facilmente interligadas. Algumas maneiras de linkar os dados incluem: formatos padronizados, verificação precisa de todos os dados, identificação de duplicidades, consolidação de arquivos com softwares e inclusão de novos dados no banco-mestre.

**FATO: 83% das empresas enfrentam dificuldades para interligar as informações dos clientes em todos os canais.**