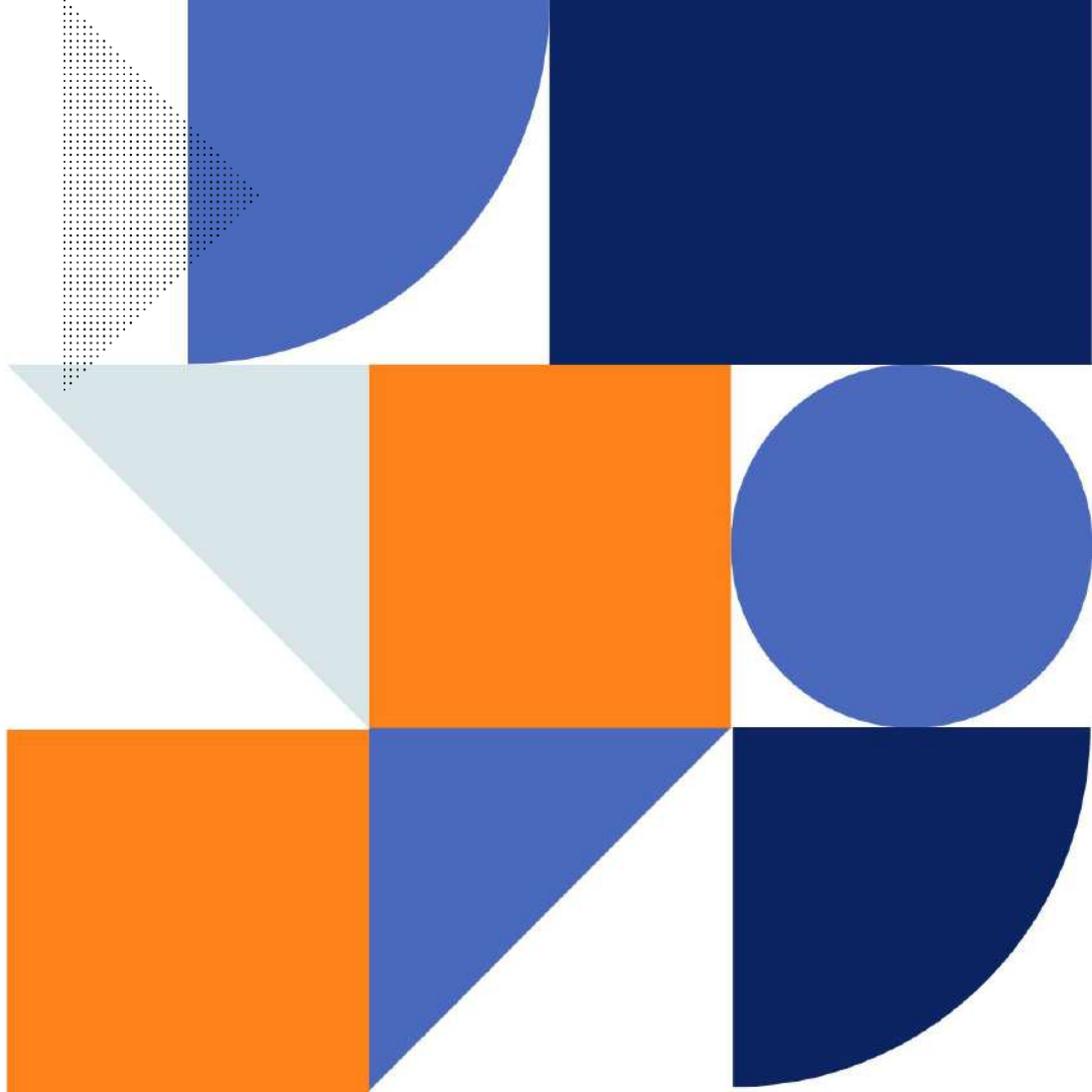


elife ● ● ●

Callback

▶▶▶▶ Março de 2023



Índice

01 Objetivos

02 Metodologia

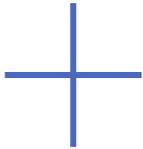
03 Main findings

04 Aceitação de Callback

05 Formas favoritas de callback



Objetivos

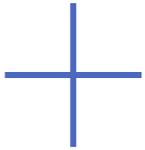


Compreender o uso de callback no dia a dia de usuários de atendimento ao cliente

Perceber as situações e canais preferidos pelos públicos para contatos de call back

Verificar possíveis variações regionais, de idade ou de gênero em situações de call back

Metodologia



Metodologia



**Pesquisa
quantitativa de
questionário
estruturado com
aplicação online**

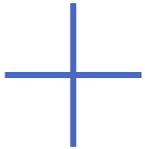


**Aplicação de
1.712
questionários
entre 14 e
22/02/2023**



**Tratamento e
processamento dos
dados**

Main Findings



- A prática de **callback** é bem aceita pelo público
 - **Mulheres** avaliaram **melhor** o retorno do SAC de empresas ao passo que **homens** foram mais **indiferentes**
 - Ainda que menor, o índice de aprovação masculina é de 80,1%
- **Flexibilidade** e **controle** do cliente são chave na aceitação
 - No caso de conversas em tempo real (como por telefone), os clientes querem **estipular um horário** para a conversa acontecer;
 - Receber mensagens e **respondê-las quando for conveniente** também é uma possibilidade para os clientes no caso de conversas assíncronas (como por mensagens de texto)

- Dar **continuidade a um atendimento** não concluído tem o melhor nível de aceitação
 - A segunda melhor avaliação fica para casos em que o callback visa a dar **updates de uma solicitação**
 - A **piores avaliação** da prática aconteceu para casos em que o callback é usado para **evitar filas de espera**, ainda assim, a aprovação é de 81% nestes casos
- As Regiões **Sul** e **Sudeste** são as mais abertas e receber ligações de callback
 - **Centro-Oeste** e **Norte** são as regiões em que a prática é pior avaliada

- O **Whatsapp** é o canal favorito para receber retorno de empresas

A migração de canais de atendimento para o WhatsApp tem sido um indicativo constante:

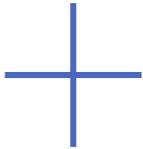
- 89,4% indicaram o canal para conversas com empresas e 45,3% das pessoas indicaram este ser o canal favorito para casos graves em estudo realizado em agosto de 2022¹
- O canal também é o principal em investimentos de clientes Elife para o ano de 2023²

- Ainda assim, o **telefone** e o **e-mail** são canais extremamente importantes, principalmente para a população com mais idade

1 - Pesquisa "Experiência com Atendimento". Elife, 08/2022

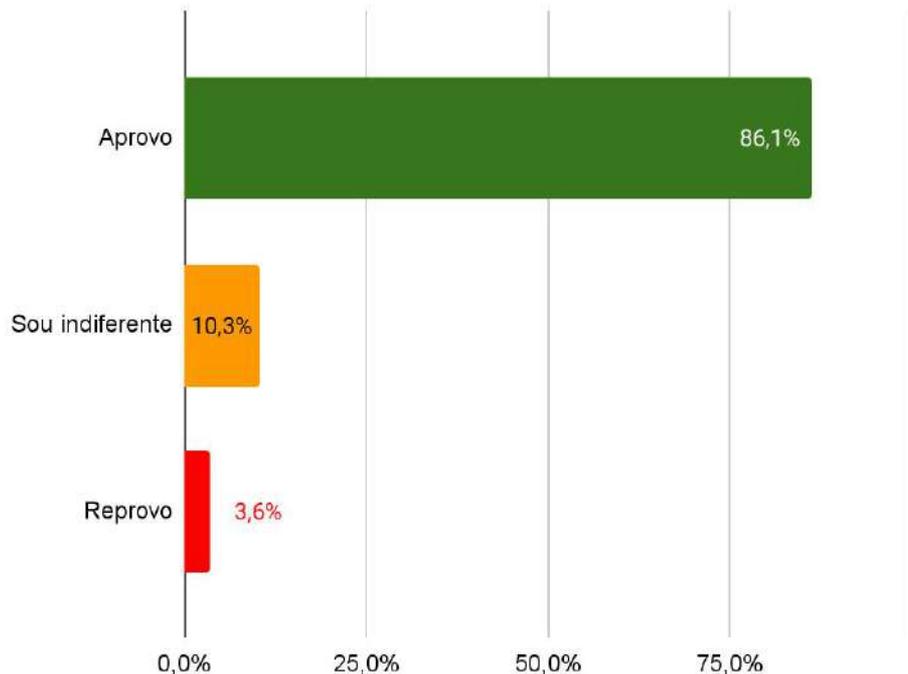
2 - Sondagem "Investimento em Atendimento". Elife, 02/2023

Aceitação de Callback



Aceitação - Geral

Como você se sente quando a empresa pede para retornar o contato com você por algum motivo?- em % do total

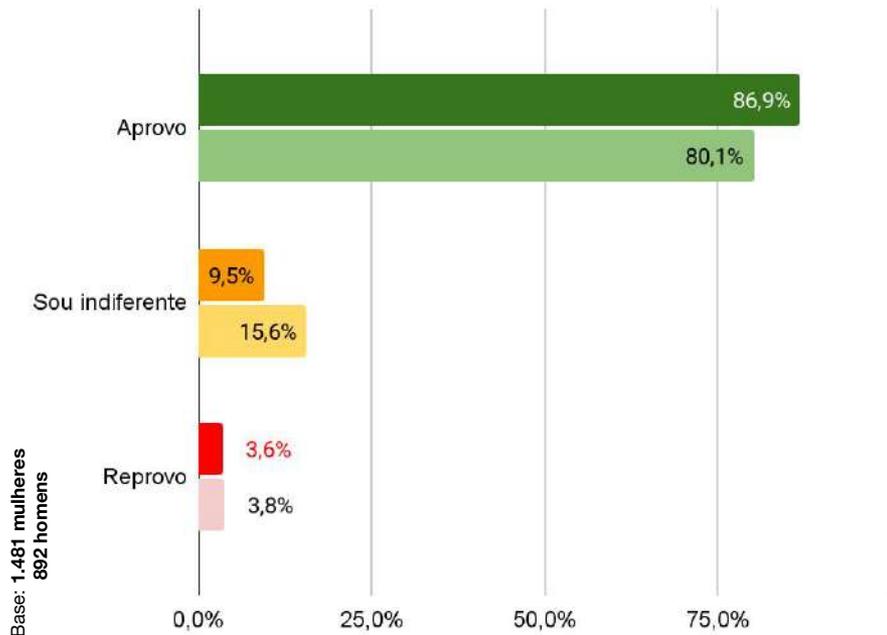


Base: 1.712 respondentes

- ▶ As pessoas estão abertas a receberem callback
- ▶ A situação em que o callback é **melhor aceito** é para **dar continuidade a um atendimento** não concluído
 - ▶ **89,7%** dos respondentes aceitariam contato nesta situação
- ▶ A **pior avaliação** da prática aconteceu para **recebimento de updates** de uma solicitação
 - ▶ Ainda assim, o índice de aprovação nestes casos é de **81,5%**
- ▶ Ficam em segundo lugar casos em que o callback visa a evitar que a pessoa fique na **fila** de espera
 - ▶ estes casos contam com **87,1%** de aprovação

Aceitação - Gêneros

Como você se sente quando a empresa pede para retornar o contato com você por algum motivo? - em % do total de cada gênero



Mulheres: barra superior em cor sólida

Homens: barra inferior em tom pastel

► **Mulheres** estão mais abertas a receber callback, embora a alta aprovação em ambos os gêneros.

► **Homens** se mostraram mais indiferentes.

► O índice de **reprovação** é semelhante para ambos os gêneros

► Embora sem respondentes o suficiente para que tenhamos validade estatística, **pessoas não binárias** foram as mais receptivas ao callback, com **93,8% de aprovação**.

Homens estão mais dispostos a receber callbacks com updates de casos

Aceitação - Regiões

Como você se sente quando a empresa pede para retornar o contato com você por algum motivo?

- em % do total de cada região

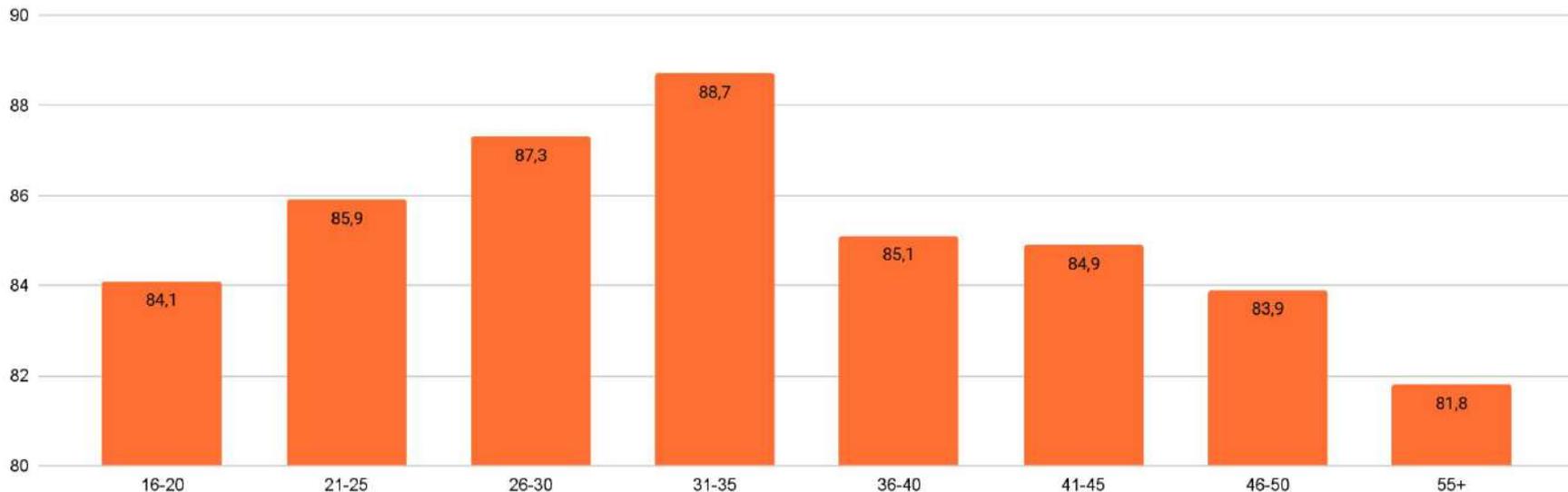
Região	SE	NE	S	CO	N
Aprovo	87,1%	82,4%	88,0%	79,4%	81,3%
Sou Indiferente	10,3%	14,4%	9,5%	15,8%	14,8%
Reprovo	3,7%	3,2%	2,5%	4,7%	3,9%

Base: SE: 1.198 respondentes; NE: 238 respondentes; S: 162 respondentes; CO: 77 respondentes; N: 32 respondentes

Pessoas da Região Sul se sentem mais propensas a aceitar callback com updates de seu caso: 91,3% vs 81,5% em média

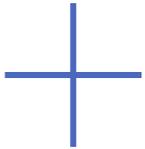
Aceitação - Por faixa etária

Como você se sente quando a empresa pede para retornar o contato com você por algum motivo?
- em % de aprovação da faixa



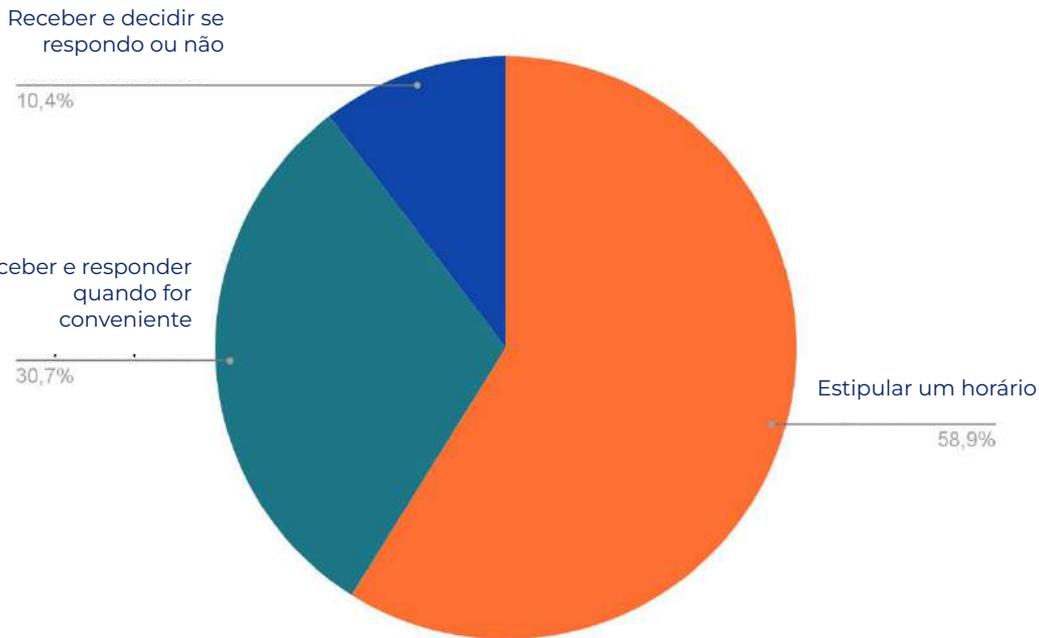
A aprovação de callback é menor entre pessoas mais jovens e mais velhas, e tem seu pico na faixa dos 31 aos 35 anos

Formas de Callback



Formas de callback - horário

Em situações de callback, você prefere: (% de respondentes)



Base: 1.712 respondentes

▶ Os clientes preferem ter **liberdade** quando o assunto é callback;

▶ **Estipular um horário** para a conversa acontecer no caso de contatos síncronos (com comunicação em tempo real, como o telefone) ou receber o contato e **responder quando for conveniente** (em casos assíncronos, como o WhatsApp) são os preferidos.

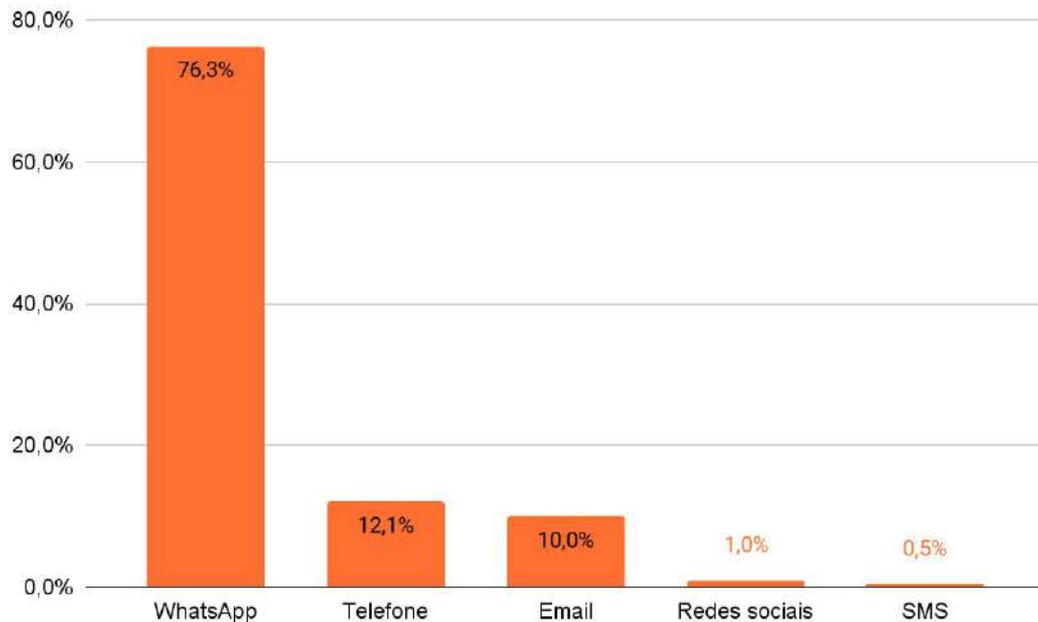
▶ Também há a possibilidade de receber o contato e verificar se é conveniente respondê-lo ou não naquela hora

“Responder quando for conveniente” foi preferida por homens, com 32,3%. A opção também agrada pessoa do CO, com 39,2%

O NE prefere estabelecer horários em 65,2% dos casos

Formas de callback - Canais favoritos

Qual o melhor canal para contatos de callback (% de respondentes)



Base: 1.712 respondentes

▶ **Homens** estão mais propensos ao **telefone (14,8%)** do que a média do país (12,1%)

▶ **Nordestinos** priorizam o email em relação à média nacional, com **15,2%**

▶ A **Região Sul** é a campeã em preferência pelo **WhatsApp**, com **84,6%**

Formas de callback - Por faixa etária

Qual o melhor canal para contatos de callback (% de respondentes por faixa. 3 principais canais)

Faixa	WhatsApp	Telefone	E-mail
16-20	72,2%	15,7%	9,6%
21-25	81%	8,9%	8,7%
26-30	77%	11,6%	10,1%
31-35	76,3%	11,5%	10,4%
36-40	75,2%	11,9%	11,9%
41-45	77,8%	13,9%	6,3%
46-50	64,3%	18,6%	17,1%
51+	61,8%	23,6%	12,7%

▶ Embora o **WhatsApp** seja o canal favorito para todas as idades, o pico de preferência acontece na faixa entre 21 e 25 anos e **cai entre as populações mais velhas**. A partir daí, as pessoas tendem a preferir meios mais tradicionais:

▶ **Telefone** chega a ¼ da preferência entre pessoas maiores de 51 anos

▶ **E-mail** também é bastante relevante e tem pico de 17% para pessoas entre 46 e 50 anos

Para William Ferreira, Head of CX do Grupo Elife, “possibilitar a escolha do canal de retorno é um diferencial, gerencia a expectativa do cliente e permite à operação dimensionar adequadamente a sua capacidade”

OBRIGADO

elife

▶▶▶▶ Breno Soutto
Março de 2023

elife