



# Callback

*Dados, insights e as melhores práticas para retornar chamadas dos clientes*



**eLife<sup>®</sup>**

# Introdução

Uma boa experiência é questão de disponibilidade, não necessariamente em tempo real.

As novas tecnologias transformaram o relacionamento entre marcas e consumidores, permitindo maior flexibilidade tanto para a empresa quanto para o cliente, que podem utilizar e planejar melhor a jornada de atendimento, tornando o contato mais agradável.

Pensando nisso, algumas empresas implementaram uma técnica chamada “call back” ou retorno programado. Essa técnica consiste basicamente em registrar o contato do cliente que, devido a situações pontuais como filas, consultas a outros departamentos ou mera conveniência, preferiu seguir com o atendimento em outro momento, e combinar com ele a melhor forma de contato.

Até então, não há novidade, visto que **86,1% das pessoas avaliam positivamente que as empresas retornem o contato**, principalmente em casos em que o procedimento visa a dar continuidade ao atendimento.

Entretanto, a novidade está no fato de que o **WhatsApp é o canal favorito para callback, sendo escolhido por 76,3% dos consumidores.**

Os dados são da pesquisa **Callback**, realizada pela **Elife** entre 14 e 22 de fevereiro de 2023. Como metodologia, foram aplicados 1.712 questionários online para compreender o uso de callback no dia a dia de usuários de atendimento ao cliente, e perceber em quais situações e canais eles preferem receber esse tipo de contato.

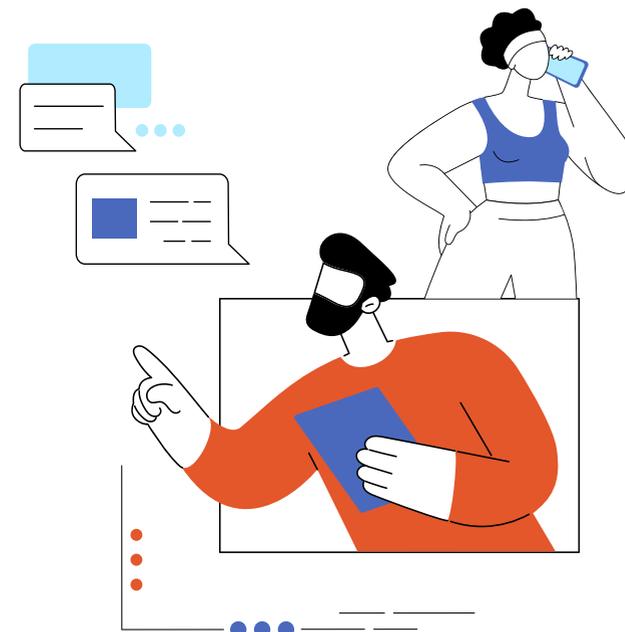
Com isso em mente, reunimos neste e-book os principais dados que orientam esta discussão e as melhores dicas para implementar uma **estratégia eficiente** de callback, visando a experiência do cliente e o desempenho da equipe interna.



**William Ferreira**  
*Head of operations na Elife*

# Índice

Introdução .....	2
O que é Callback? .....	4
Colocando em prática .....	12
Clientes desejam personalizar experiências .....	16
Como os brasileiros recebem o callback? .....	18
Aceitação por gênero, região e faixa etária .....	19
WhatsApp se consolida como preferido .....	22
Conclusão .....	23



# O que é Callback?

Já perdeu a conta de quantas vezes teve que esperar longos minutos no telefone para ser atendido pelo call center de uma empresa? Ou então ficou esperando por um atendimento que simplesmente não foi concluído? Se você se identificou com essas situações, saiba que existe uma técnica que pode mudar essa realidade.

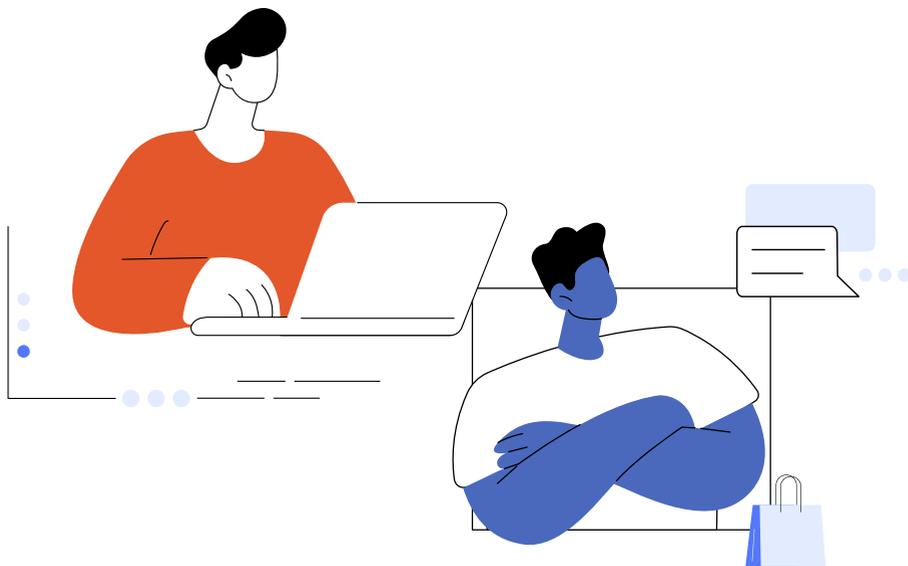
É possível dimensionar os recursos necessários para atender as demandas dos clientes na área de Customer Experience. No entanto, vez ou outra, um volume atípico pode surgir e causar uma má experiência para o cliente que deseja ser atendido.

Algumas empresas optam pela estratégia chamada **call back** para contornar o longo tempo de espera na linha ou mesmo a impossibilidade de realizar o atendimento.



Essa técnica de atendimento consiste em **retornar a ligação de um cliente que tentou entrar em contato com a empresa**, mas não conseguiu falar com um atendente ou resolver seu problema naquele momento.

No formato tradicional, a empresa registra o número de telefone e agenda uma nova ligação para que um atendente possa entrar em contato com ele posteriormente.



## Mas qual é a novidade no sistema de callback?

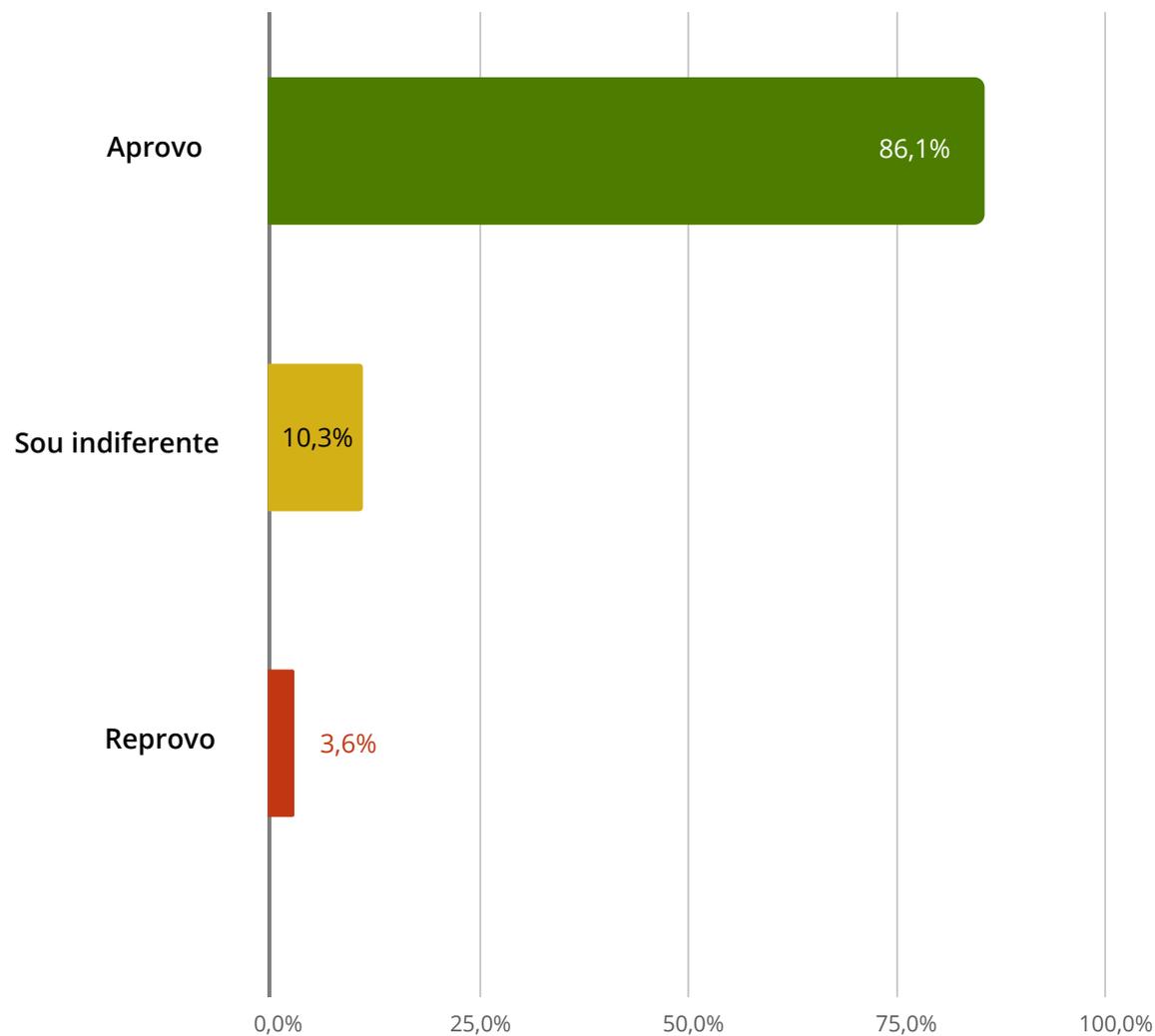
A maioria das empresas se preparam para retornar a ligação para o cliente que solicitou o atendimento. Mas **76% dos consumidores esperam que esse retorno seja feito pelo WhatsApp em vez do telefone.**

Essa expectativa foi identificada pela recente pesquisa da Elife, que buscou avaliar o nível de aprovação e reprovação da técnica entre os consumidores em geral. De acordo com a pesquisa, **86% do público está aberto à possibilidade de continuar um atendimento não concluído em outro momento.**

**Possibilitar a escolha do canal de retorno é um diferencial, gerencia a expectativa do cliente e permite à operação dimensionar adequadamente a sua capacidade.**

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

Em % do total.



Base: **1.712** respondentes

Fonte: **Elife (2023)**

O **callback**, além de demonstrar preocupação com o cliente, eleva o nível de comodidade e percepção de eficiência para o consumidor.

Essa técnica não apenas economiza o tempo de espera do cliente, mas também pode promover uma triagem do caso, proporcionando uma experiência mais personalizada e ágil.

## Fica a dica!



Quando se liga para uma central telefônica, é comum ter que navegar entre a URA e ainda correr o risco de ser encaminhado para outro setor responsável ao ser atendido, o que pode resultar em ter que explicar toda a necessidade novamente.

Com o **callback**, o processo de atendimento pode ser otimizado, pois é possível compartilhar previamente a razão do contato e alguns dados essenciais. Isso permite que a empresa retorne o contato não apenas a partir do setor responsável, mas com a resolução do caso em andamento, o que é *eficiência operacional*.



## Por que preferem o WhatsApp?

O WhatsApp é uma das plataformas de mensagens mais utilizadas no mundo, com mais de 2 bilhões de usuários ativos mensais. Isso significa que o seu público-alvo muito provavelmente está familiarizado com a plataforma, o que nos traz alguns benefícios:

- 1. Por ser um meio de comunicação extremamente popular e fácil de usar, os clientes não precisam gastar muito tempo tentando entender como o canal funciona para entrar em contato com a empresa.*
- 2. Além disso, o WhatsApp oferece a funcionalidade de mensagens de voz, o que é útil em casos em que o cliente precisa explicar o problema de forma detalhada para o atendente.*
- 3. Por outro lado, também permite o envio de imagens e vídeos, o que não só facilita a vida do consumidor, mas também pode funcionar como material de apoio na hora de enviar um passo a passo de uma resolução para o cliente.*



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

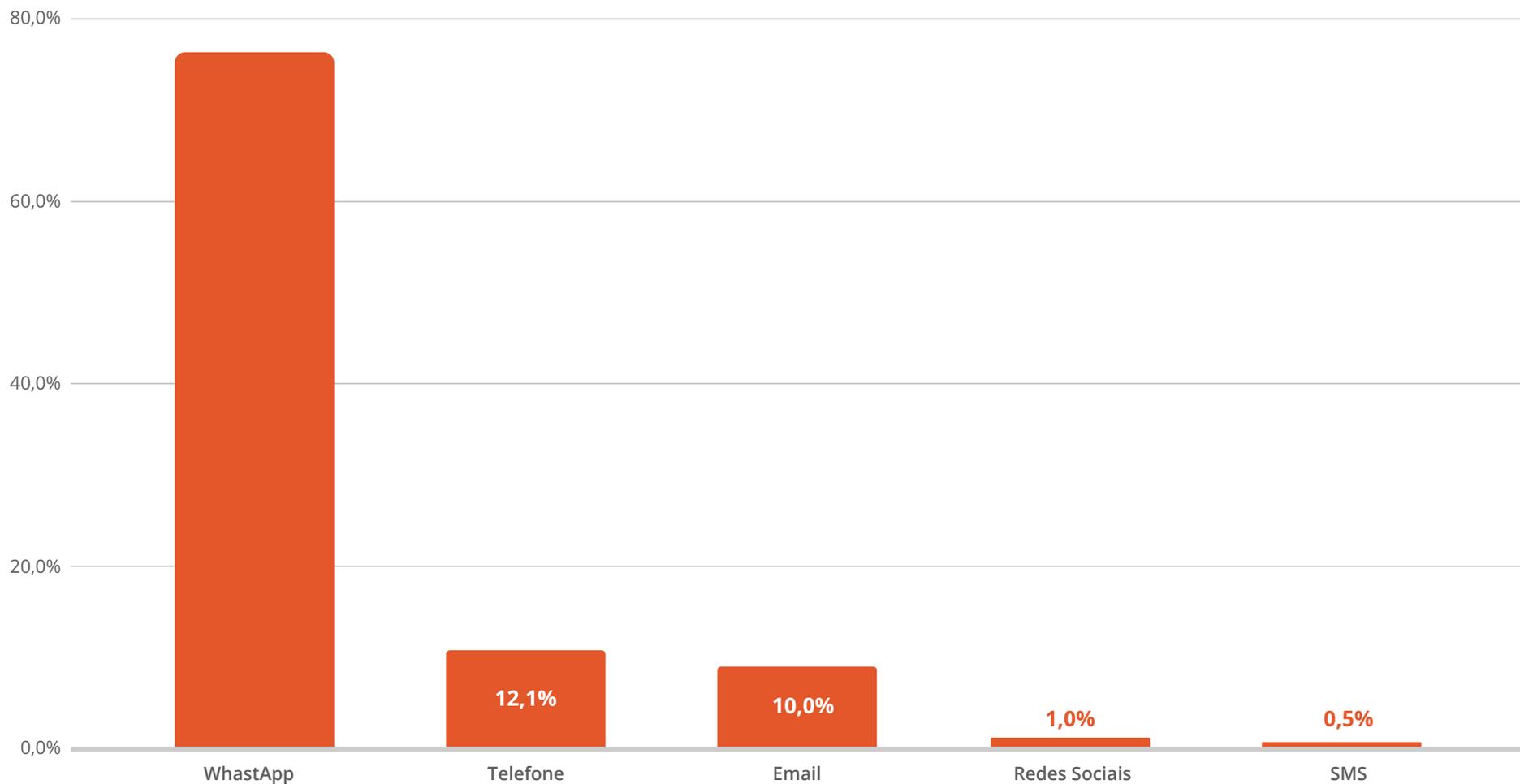
**89,4% indicaram o canal como preferido** para conversar com empresas e **45,3% das pessoas indicaram este ser o canal favorito para casos graves** em estudo realizado em agosto de 2022.

O canal também é o **principal em investimentos de clientes Elife** para o ano de 2023.

# Qual melhor canal para contato de callback

Em % do total.

Base: **1.712** respondentes  
 Fonte: **Elife (2023)**

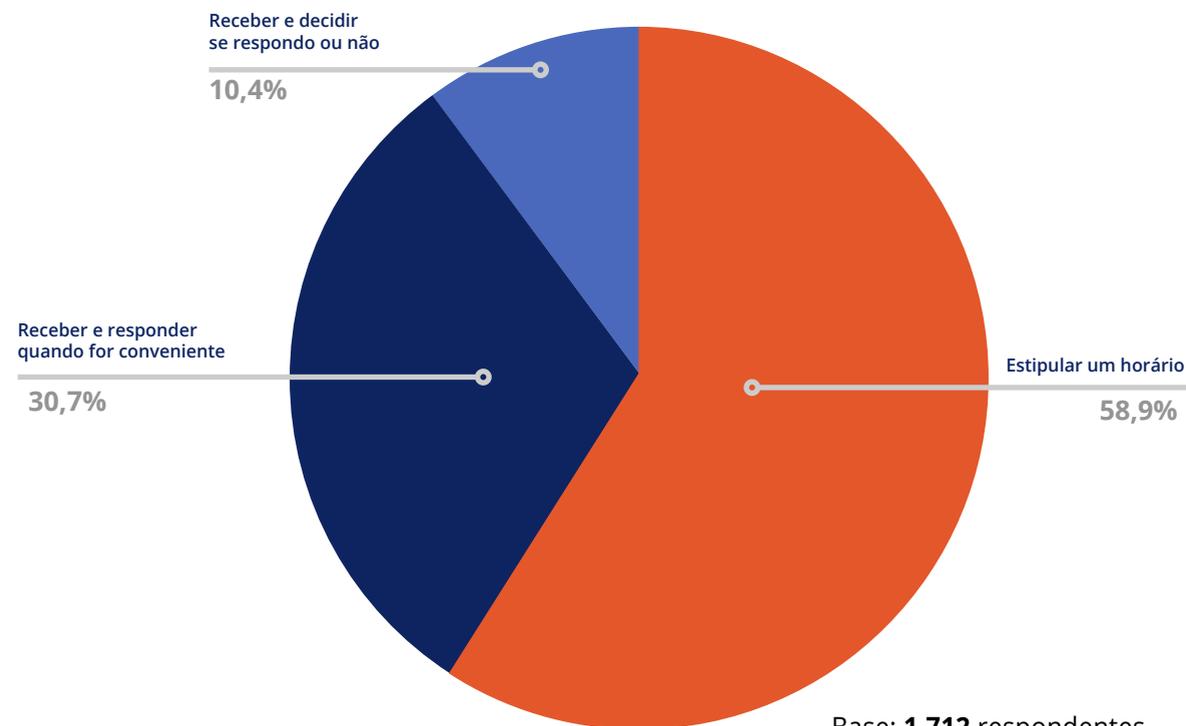


Mas, sem dúvida, do ponto de vista do consumidor, o benefício é manter uma conversa assíncrona, no seu próprio ritmo.

88% dos clientes preferem o call back justamente para poder definir o horário em que estão disponíveis para o contato ou responder quando for conveniente para eles.

**Também é importante destacar a questão da produtividade.** Enquanto um operador de telefone está totalmente dedicado a atender um único cliente, quando trabalhamos com canais escritos, como o chat, **o benchmarking de alta performance estipula até quatro atendimentos simultâneos.** Isso significa que é possível atender quatro vezes mais clientes com o mesmo número de operadores.

## Em situações de callback, você prefere:



Base: **1.712** respondentes  
 Fonte: **Elife (2023)**

## Por que isso não acontece ainda?

As áreas de atendimento, historicamente, não tinham autonomia para criar canais de comunicação e a estratégia era definida pelo Marketing, sendo o SAC responsável pelo escopo operacional de organizar a demanda dos clientes.

Para empresas que buscam a eficiência operacional e a experiência do consumidor, é necessário **reverter essa estrutura** e permitir que os **pontos de contato** com o cliente sejam parte da estratégia de **Customer Experience**.



Para oferecer a melhor experiência ao cliente, conte com os serviços e produtos da Elife.

**elife**<sup>®</sup>

Soluções para bots, automação e serviços de atendimento multicanal.

 **Express**

Plataforma para gestão de atendimento integrado no WhatsApp, redes sociais, telefonia e e-mail.

 **VOZ XPRESS**

Plataforma para gestão de telefonia em nuvem



# Colocando em prática

## 1. Defina a estratégia.

Qual será o caso de uso do call back? Veja alguns exemplos:

- # Agendamento de consultas;
- # Confirmação de reservas;
- # Suporte técnico;
- # Pesquisa de satisfação.

## 2. Escolha a plataforma de comunicação:

- # WhatsApp;
- # Telefone;
- # E-mail.

## 3. Crie um sistema de registro de contatos.

Idealmente este sistema deve ser automatizado com o uso de um voice bot. A ferramenta pode não somente reter o motivo do contato como, também, fazer a triagem dos dados necessários para agilizar o atendimento.

Descubra o que voicebots podem fazer pela sua empresa.

A Vozxpress é mais do que um voicebot é uma assistente de voz personalizada.



Quero uma demonstração gratuita!

#### | 4. Defina critérios de retorno.

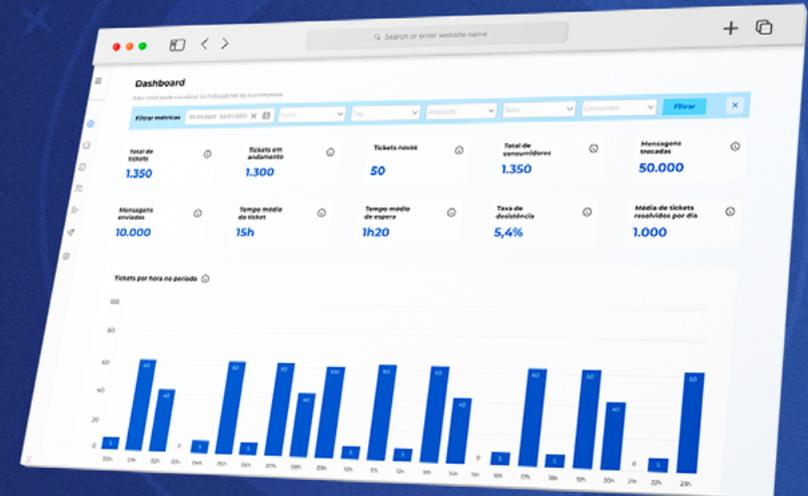
- # A ordem de registro dos contatos;
- # O tempo de espera máximo;
- # O horário de funcionamento do call back;
- # O motivo do contato.

#### | 5. Treine a equipe.

O time responsável precisa entender que esse cliente já tentou contato em outro momento e que precisa da celeridade da equipe para resolução eficiente.

#### | 6. Mensure.

Toda estratégia pode e deve ser aprimorada e são os dados que te guiarão nesse processo de revisão.



**Com a Cxpess, você pode gerar dashboards de métricas automaticamente.**

Além de contar com as principais métricas e indicadores de atendimento, é possível personalizar aplicando filtros.

QUERO SABER MAIS

## Lembre-se:

é o cliente quem decide quando e por qual canal o callback acontece.

A técnica de callback tem maior aceitação quando o retorno do contato não é invasivo, garantindo que o cliente tenha liberdade de personalizar sua experiência de atendimento. Para isso, permita que ele decida o melhor horário para contato ou envie uma mensagem que pode ser respondida no momento que ele preferir.

## Como aumentar eficiência e satisfação com o Callback?

O que não fazer ✘	O que fazer ✔
Deixar o cliente esperando na linha para realizar um procedimento demorado.	Realizar a solicitação e dar retorno depois que o procedimento for concluído.
Buscar informações em outras áreas ou procurar a melhor opção para o cliente que está esperando resposta.	Retornar contato com informações precisas, organizadas e, dependendo do canal, por texto.
Pressionar para que o cliente tome uma decisão imediata, em tempo real.	Oferecer um prazo para o cliente pensar e decidir o que é melhor para ele.

“

A estratégia de call back pode ser uma ferramenta valiosa para empresas de diversos setores. Além de melhorar a experiência do cliente, ela pode aumentar as taxas de conversão, reduzir a taxa de abandono de chamadas e melhorar a eficiência da equipe de atendimento.

Ao adotar essa estratégia, as empresas podem demonstrar seu compromisso com a satisfação do cliente e se destacar em um mercado competitivo. É importante lembrar que o sucesso do call back depende de uma implementação cuidadosa e de uma equipe de atendimento bem treinada. Com a abordagem certa, no entanto, a estratégia de call back pode ser uma vantagem significativa para empresas de todos os tamanhos e setores.”

**William Ferreira,**  
*Head of Operations da Elife*

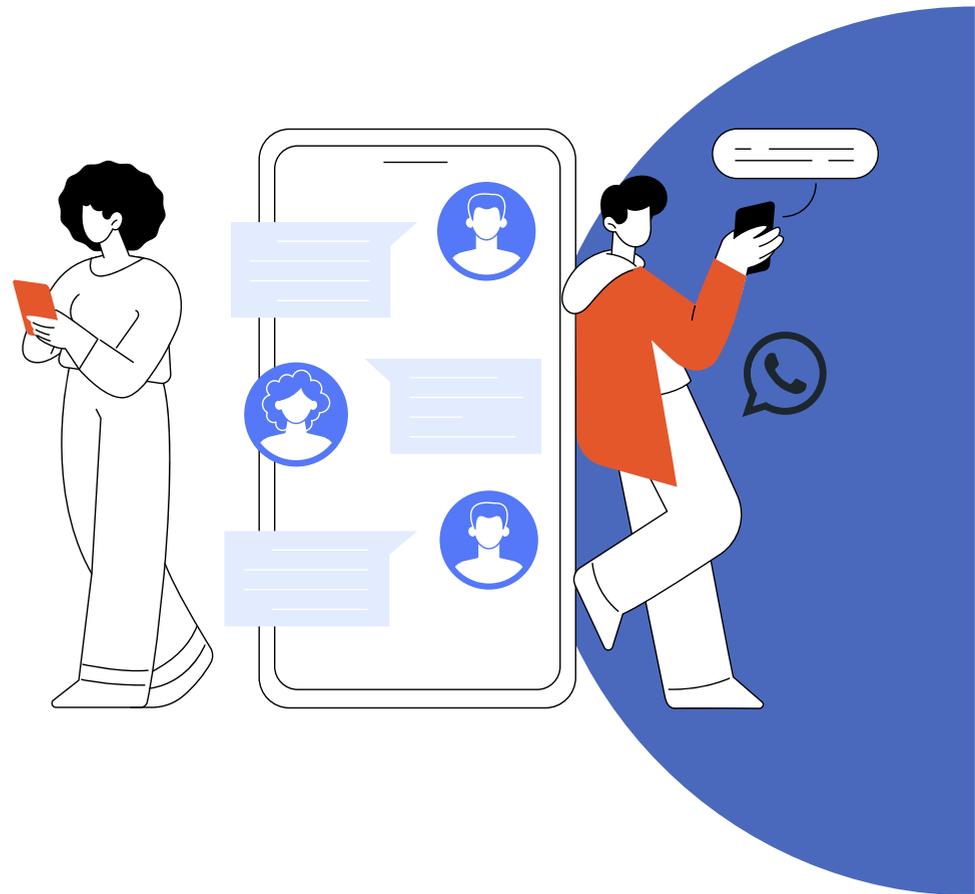


# Clientes desejam personalizar experiências

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, por exemplo).

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.

*Flexibilidade e controle do cliente são chave na aceitação do callback.*



# Simple, rápida e fácil de usar.

Com a Cxpress, você entrega experiências personalizadas para os seus clientes.

- Unifique todo o atendimento em uma só plataforma, integrando os principais canais;
- Simplifique o acesso simultâneo de multi atendentes ao histórico dos clientes e dashboard de métricas;
- Automatize processos e personalize interações em grande escala.

## Experiências personalizadas geram aumento de:

Satisfação dos clientes,  
Vendas e Conversões



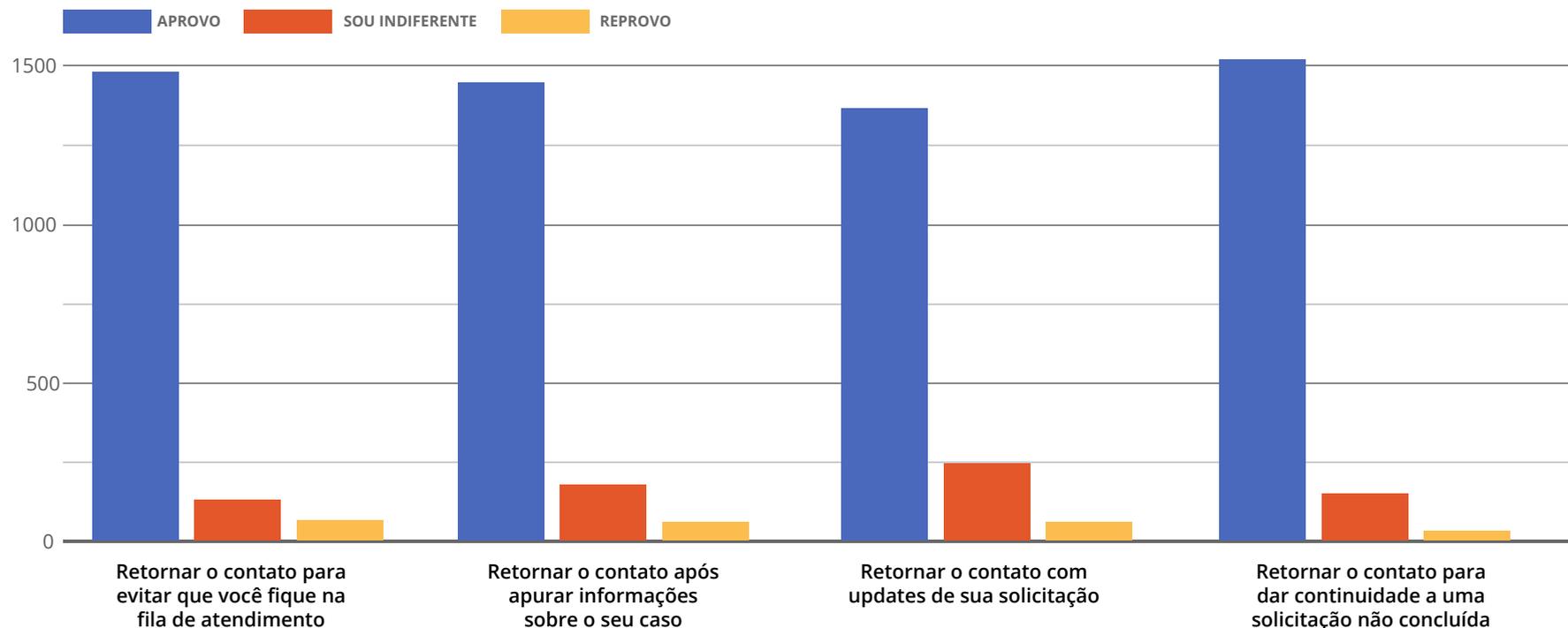
# Como os brasileiros recebem o callback?

A prática de callback é bem aceita pelos consumidores brasileiros. Os dados da pesquisa “Callback”, realizada pela Elife entre 14 e 22 de fevereiro de 2023, demonstram isso.

Como você se sente em relação aos motivos que podem levar uma empresa retornar contato?

Dar continuidade a um atendimento não concluído tem o melhor nível de aceitação (89,7%).

A pior avaliação da prática aconteceu para recebimento de updates de uma solicitação (81,5%). Ainda assim, o índice de aprovação é bastante alto.



# Aceitação por gênero

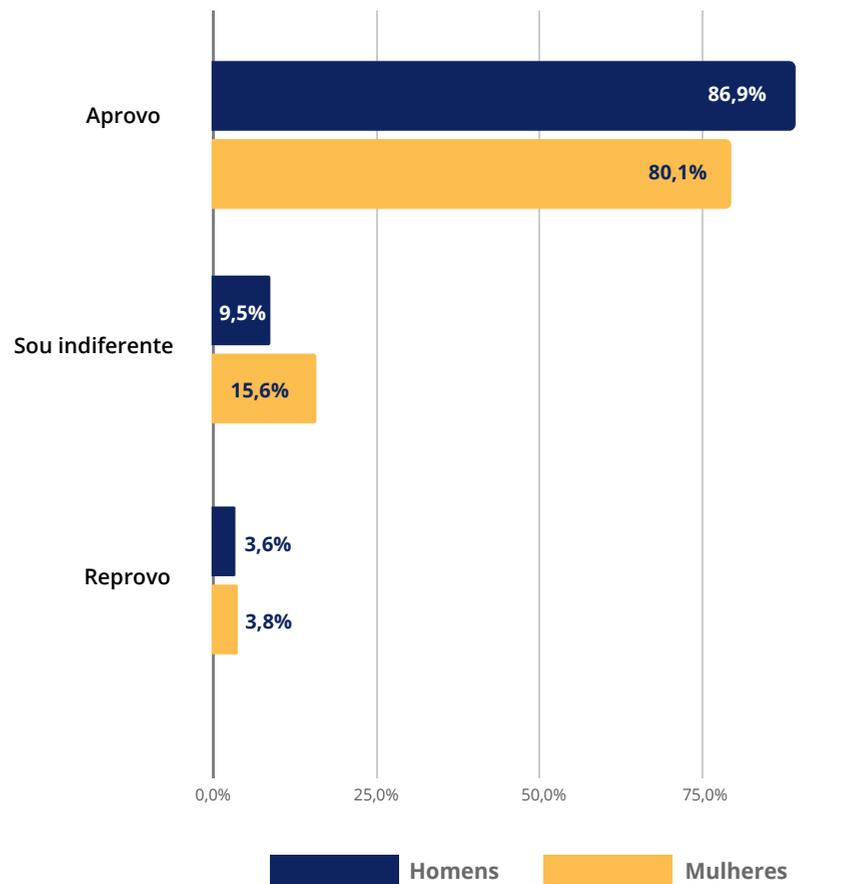
Mulheres avaliaram melhor o retorno do SAC de empresas, ao passo que homens foram mais indiferentes. Ainda que menor, o índice de aprovação masculina é de 80,1%.

Também há a possibilidade de receber o contato e verificar se é conveniente respondê-lo ou não naquela hora. Responder quando for conveniente foi a opção preferida por homens, com 32,3%.

*Homens estão mais dispostos a receber callbacks com updates de casos.*



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



Base: **1.481** mulheres  
**892** homens

# Aceitação por região

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.

A opção de receber o contato responder quando for conveniente agrada principalmente a região Centro-oeste, com 39,2%. O Nordeste prefere estabelecer horários em 65,2% dos casos.

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

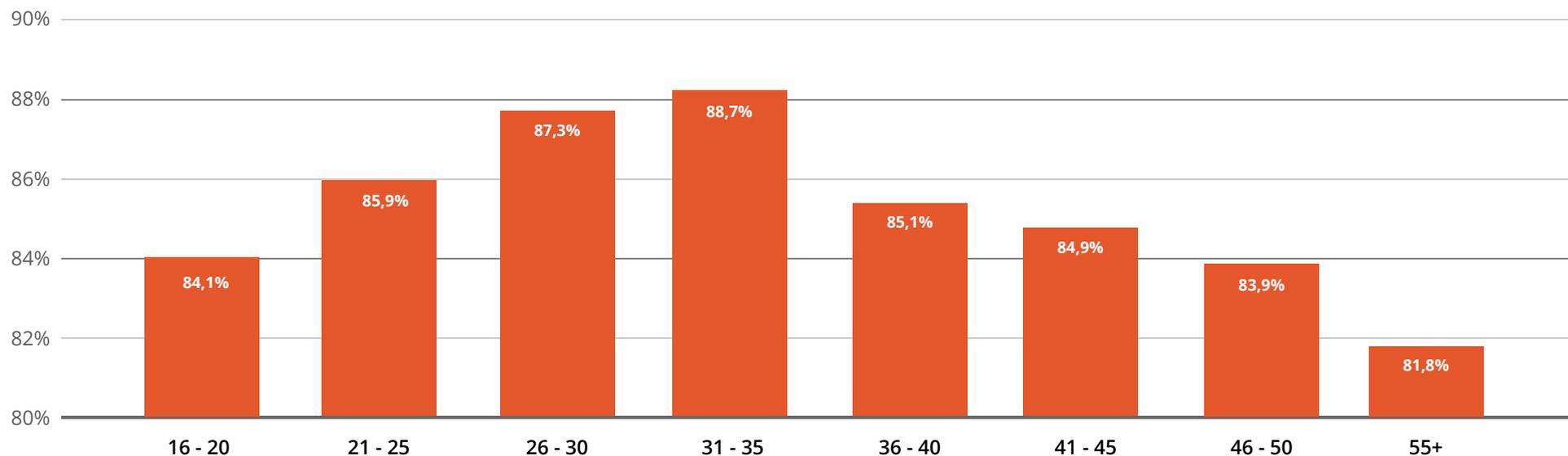
Como você se sente quando a empresa pede para retornar o contato com você por algum motivo? - em % do total de cada região

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

# Aceitação por faixa etária

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



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

# WhatsApp se consolida como preferido

O WhatsApp é o preferido de todas as faixas etárias. O pico de preferência acontece na faixa entre 21 e 25 anos e cai entre as populações mais velhas.

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

O telefone é o preferido de 23,6% das pessoas maiores de 51 anos, e o e-mail tem pico de 17% para pessoas entre 46 e 50 anos.

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

# Conclusão

Atender bem é um diferencial competitivo. Os clientes desejam ser tratados de forma personalizada, por isso a simples escolha de canal não é mais suficiente para satisfazê-los. Para oferecer um atendimento que supere suas expectativas, é preciso ir além.

É aqui que o Callback entra em cena, como uma técnica que pode elevar a qualidade do seu atendimento para outro patamar. Mas, para implementá-la, é fundamental contar com uma plataforma omnicanal que permita retornos programados de forma fácil e eficiente.

A Cxpress foi desenvolvida pelos especialistas da Elife para que empresas gerenciem seus principais canais de atendimento – WhatsApp, Telefone, E-mail e redes sociais – em uma plataforma simples, rápida e fácil de usar.

Com a segurança da API oficial do WhatsApp e ferramentas que otimizam a produtividade das equipes, a Cxpress é a solução perfeita para empresas que desejam oferecer um atendimento personalizado aos seus clientes.

Marque agora mesmo a sua demonstração gratuita e descubra como a Cxpress pode ajudá-lo a alcançar novos patamares no atendimento ao cliente.



*A Elife é uma consultoria global surgida em 2004 especializada em inteligência de mercado e gestão da experiência do consumidor. Está presente no Brasil, México, Portugal e Espanha com serviços e software. Apaixonados pela análise do comportamento do consumidor a partir do monitoramento da sua jornada digital. Engajados em aproximar clientes e marcas por meio de relacionamentos que surpreendam. Inspirados por estratégias vencedoras em social media com inovação e tecnologia.*

 [www.elife.com.br](http://www.elife.com.br)

 [negocios@elife.com.br](mailto:negocios@elife.com.br)  (11) 2339 4928

Siga nossas redes:    