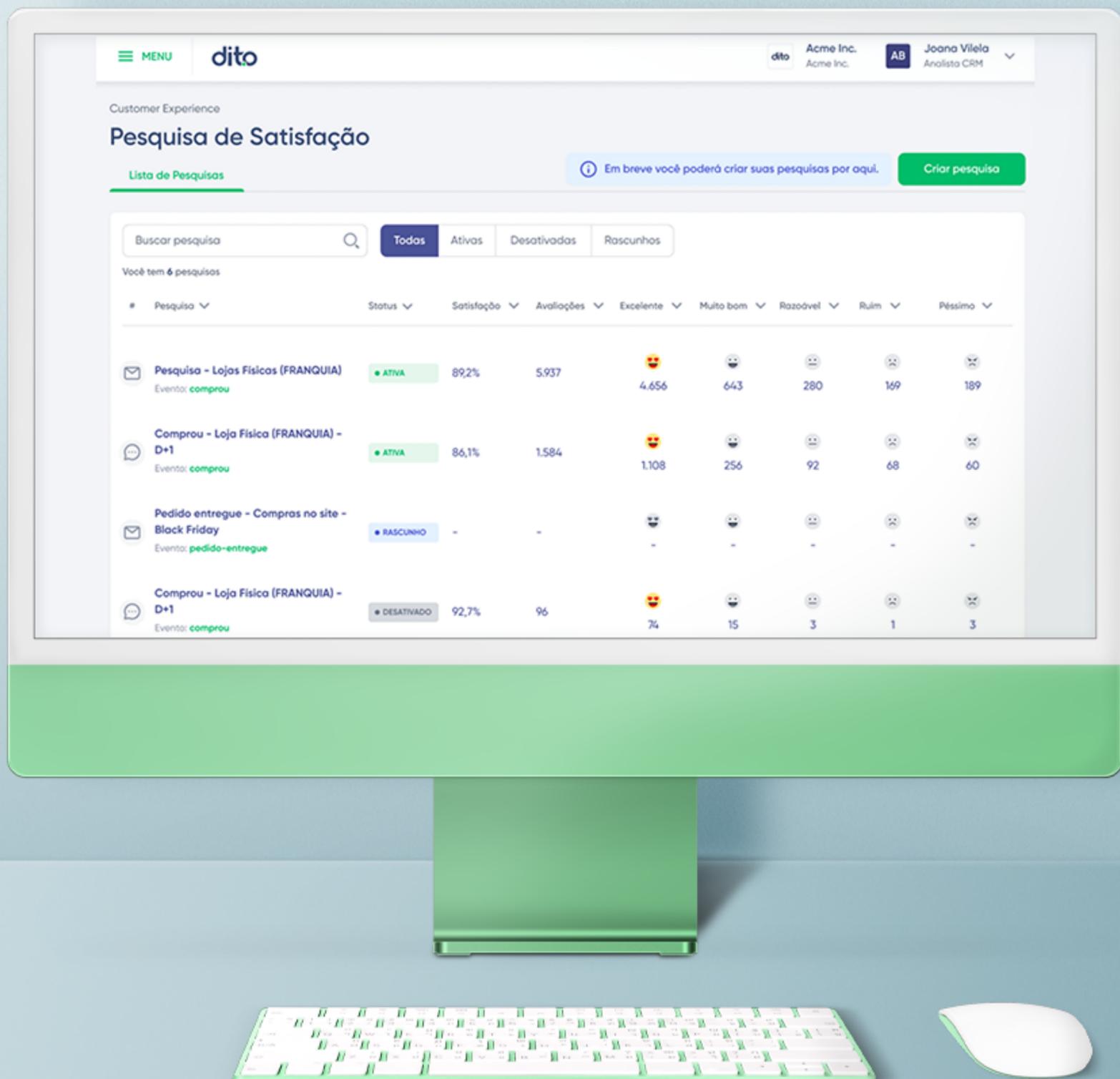




# Conheça o Dito CX.

Acompanhe a satisfação de seus clientes ao longo da experiência deles por meio de pesquisas automatizadas!



# Customer Experience

A Experiência do Cliente (**Customer Experience – CX**) nada mais é do que o sentimento das pessoas após utilizar um produto ou serviço.

No atual contexto do varejo, os consumidores querem, além de fazer uma aquisição, ter também uma experiência incrível com a marca, em toda sua jornada de compra.

De acordo com **Gregory Yankelovich**, **“Os clientes não estão mais comprando produtos e serviços – eles estão comprando experiências entregues através dos produtos e serviços.”**



## Sobre o Dito CX

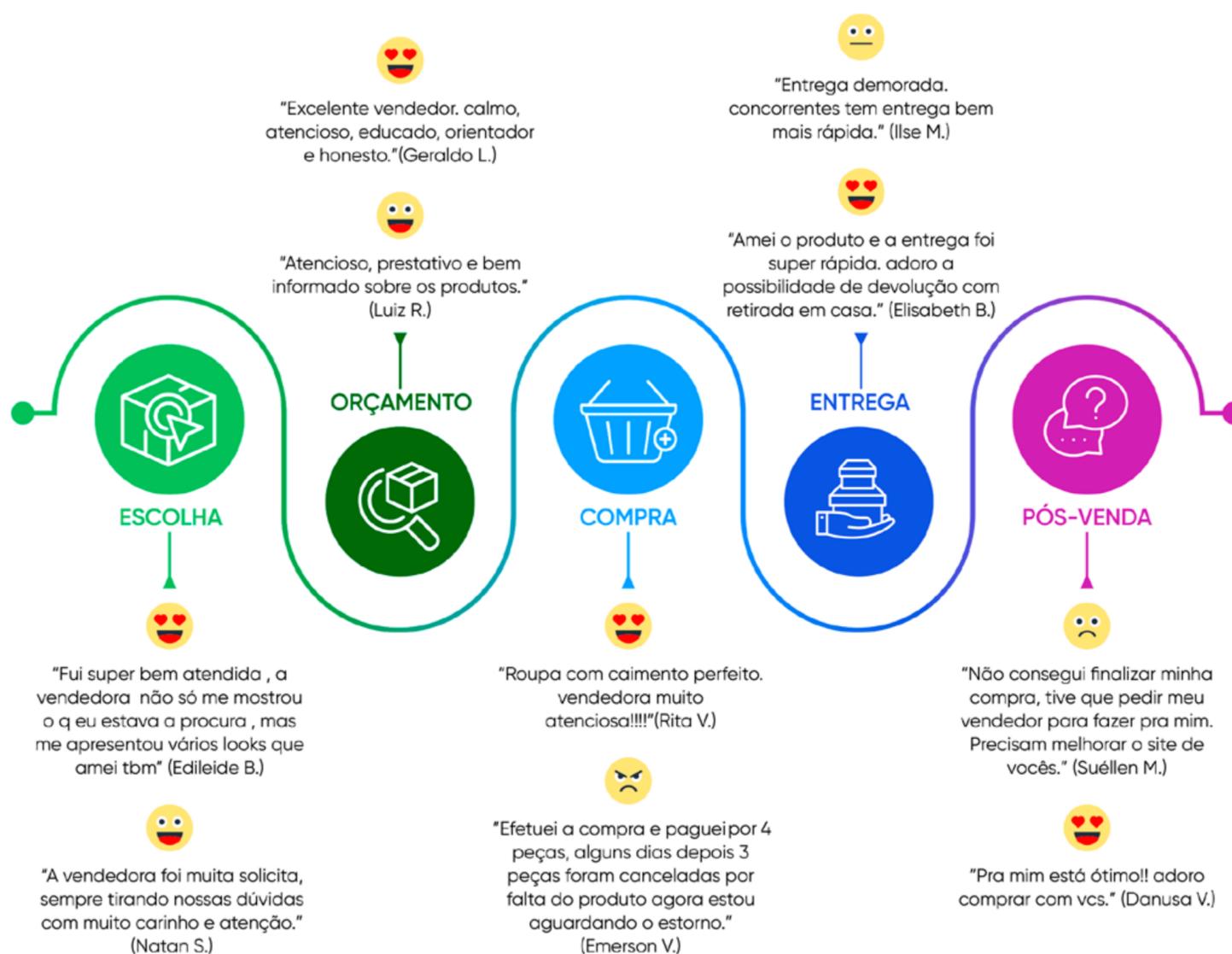
Ouvir clientes é fundamental para entregar uma experiência memorável com a marca, evidenciando erros e acertos na condução da jornada dos clientes.

Aqui na Dito, através do nosso produto de customer experience, o Dito CX, possibilitamos a realização de pesquisas de satisfação a partir de pontos definidos na jornada do cliente. Gerando resultados que podem se desdobrar na satisfação de clientes, atendimento de vendedores e lojas.



# Dito CX na Jornada do Cliente

Monitore a satisfação de cada etapa na Jornada do Cliente, com feedbacks de quem viveu a experiência.



## Casos de uso

Algumas situações em que você pode usar a pesquisa com clientes.



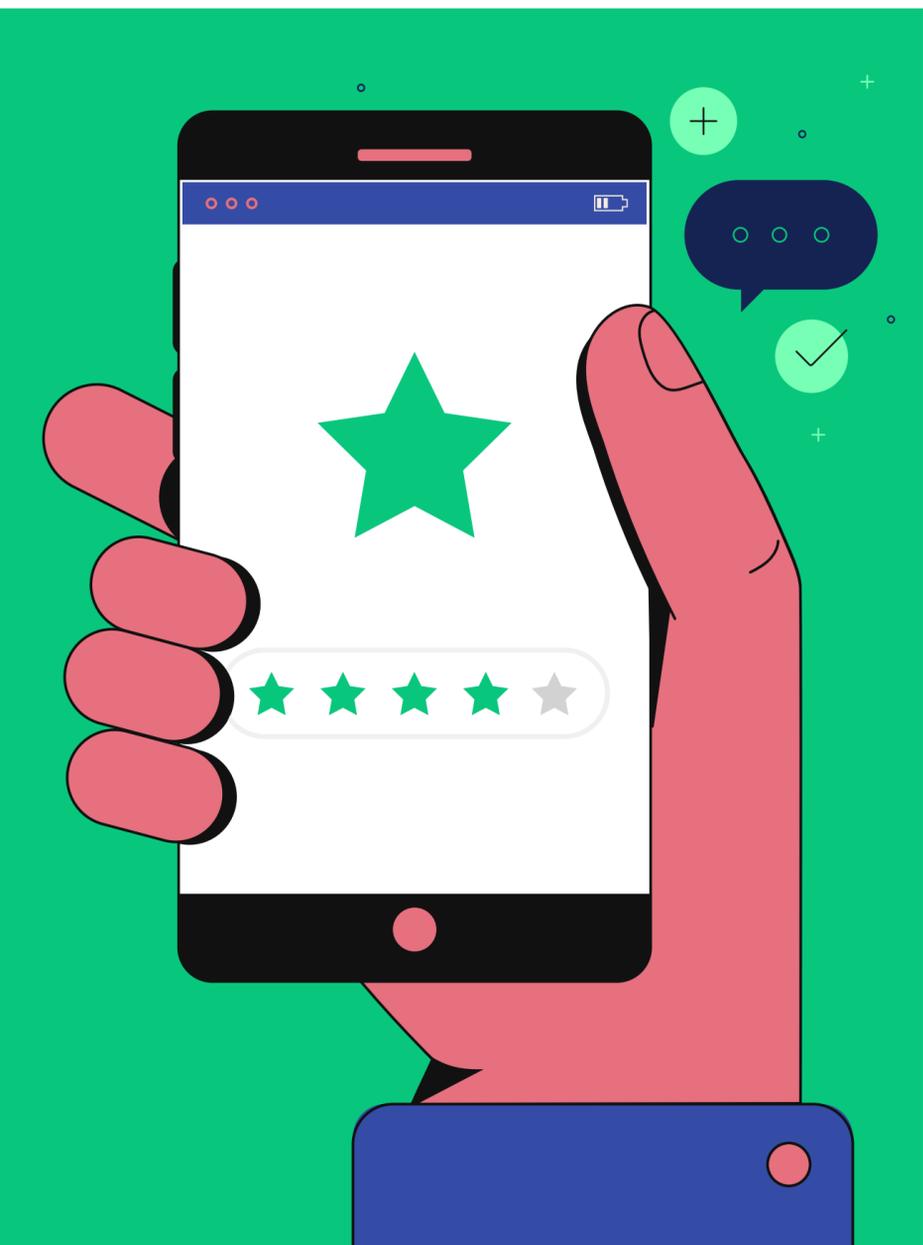
**Crie estratégias direcionadas para os clientes de acordo com a avaliação recebida:**

1. Envie uma notificação para clientes com avaliação máxima incentivando uma nova compra.
2. Envie uma notificação com um formulário para clientes que deram avaliações ruins, pergunte como a marca pode melhorar a experiência de compra.



**Visualize as avaliações recebidas nas pesquisas por lojas e por vendedores e compare os resultados:**

1. Entenda se existe um padrão de satisfação entre lojas.
2. Faça uma análise entre o desempenho de vendas e os feedback pelos vendedores.



# Marcas que já utilizam o Dito CX

FARM schumann

Piticas MARIA FILÓ

Fábula new balance

OFF PREMIUM

**Quem utiliza o Dito CX sabe a importância de ouvir clientes e melhorar a experiência com a marca:**

"A ferramenta de pesquisa tem nos ajudado a entender a percepção da cliente sobre cada experiência conosco.

O feedback é um dado extremamente valioso para construção de novas jornadas."

dress<sup>to</sup>

**Raphael Gonçalves**  
ANALISTA DE CRM

"O Dito CX me permite identificar pontos de melhoria no processo por meio da análise da satisfação dos clientes.

Além disso, consigo entender também quais são os pontos fortes e tomar decisões estratégicas a partir deles."

eskala<sup>â</sup>

**Marcela Ramos**  
GERENTE DE E-COMMERCE

"A experiência do cliente é o foco do nosso negócio, por isso, a pesquisa de satisfação se tornou essencial. A nota do CSAT e a taxa de resposta da pesquisa possuem metas mensais, planos de ação e definição de estratégias, por canal."

ANIMALE

**Natália Camenietzki**  
COORDENADORA DE CRM



Dê voz a clientes, receba insights  
e defina um plano de ação!

**Solicite o Dito CX**

dito

[dito.com.br](https://dito.com.br)

**Vemos mais que transações. Vemos pessoas.**

Das lojas físicas ao e-commerce, impactamos mais de 100 milhões de consumidores de grandes marcas de varejo com Marketing orientado por dados.