

Ficha técnica

Como dominar o marketing dos grandes marketplaces com ChatBots

Copyright © Todos direitos reservados mundialmente a Digital World.

SEUS DIREITOS: Este livro é restrito apenas ao seu uso pessoal.

AVISO LEGAL: Este livro é protegido pela lei internacional de direitos autorais e não pode ser copiado, reproduzido, doado ou usado para criar trabalhos derivados sem a permissão expressa do editor. A editora detém todos os direitos autorais deste livro.

O autor fez todos os esforços razoáveis para ser o mais preciso e completo possível na criação deste livro e para garantir que as informações fornecidas estejam livres de erros; no entanto, o autor / editor / revendedor não assume responsabilidade por erros, omissões ou interpretação irregular do assunto aqui e não garante ou declara, em qualquer momento, que os conteúdos são precisos devido à natureza em rápida mudança da Internet.

Qualquer desprezo percebido de pessoas, povos ou organizações específicas não é intencional.

O objetivo deste livro é educar e não há garantias de receita, vendas ou resultados implícitos. O editor / autor / revendedor não pode, portanto, ser responsabilizado por quaisquer resultados insatisfatórios que você possa obter ao implementar as técnicas ou ao seguir quaisquer orientações estabelecidas para você neste livro.

Introdução

Os chatbots são programas de computador projetados para simular uma conversa humana. Eles são usados em aplicativos de mensagens, sites e redes sociais para fornecer suporte automatizado aos clientes, responder perguntas e ajudar as pessoas a realizar tarefas.

Eles são importantes, porque eles permitem que as empresas atendam aos clientes de forma rápida e eficiente, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Isso pode ajudar a melhorar a satisfação do cliente e aumentar a retenção de clientes. Além disso, os chatbots podem ser programados para realizar tarefas específicas, como agendar compromissos ou fazer reservas, o que pode poupar tempo e esforço para os funcionários humanos.

Algumas aplicações comuns de chatbots incluem:

Atendimento ao cliente: os chatbots podem responder perguntas comuns e encaminhar chamadas para um representante humano quando necessário.

Vendas e marketing: os chatbots podem ajudar as pessoas a encontrar produtos e fazer compras, bem como fornece recomendações personalizadas.

Suporte técnico: os chatbots podem ajudar as pessoas a resolver problemas técnicos comuns sem precisar falar com um representante humano.

Gerenciamento de tarefas: os chatbots podem ajudar as pessoas a gerenciar suas tarefas diárias, como agendar compromissos ou fazer reservas.

Com sites como Facebook e Kik abrindo suas plataformas para mensagens automatizadas para empresas, os chatbots realmente explodiram em popularidade.

O Facebook passou de zero chatbots em fevereiro de 2016 para 18.000 em julho do mesmo ano. Kik teve aproximadamente 300, 000.000 usuários registrados, e aqueles usuários trocaram 350.000.000 mensagens automatizadas com a plataforma nos primeiros sete meses de seu chatbot.

Você provavelmente já viu chatbots em ação. Eles estão em todos os tipos de sites, desde grandes redes de varejo a provedores de serviços de telefonia móvel e muitos outros tipos de sites e aplicativos.

A princípio, você pode pensar que está falando com uma pessoa real. Normalmente, um pop-up aparece com a foto de um agente, junto com um