



O que está definindo o futuro das mensagens no Brasil?

Os consumidores querem se comunicar com as empresas de modo eficiente, prático e rápido.

Veja como os novos canais de mensagens atendem às demandas e metas de negócios.

Três prioridades das **empresas brasileiras em 2021**¹

61%

Encontrar novos clientes

63%

Transformação digital

53%

Processamento mais eficiente dos pedidos dos consumidores

Os canais convencionais **não estão preparados para a tarefa**



7 a cada 10 consumidores ficam frustrados porque **não recebem uma resposta, aguardam muito tempo pelo retorno e não sabem se a solicitação deles foi recebida.**



6 a cada 10 empresas enfrentam a **falta de conhecimento** sobre o cliente no início da interação. Além disso, muitos clientes **não conseguem usar o autoatendimento antes de falar com um representante.**

Marcas e consumidores procuram **soluções de mensagens**

Principais problemas que as empresas esperam resolver com as mensagens:

Mais de 50%

afirmam que as mensagens vão ajudar a coletar feedback do cliente

4 a cada 10

dizem que elas vão facilitar a comunicação personalizada com o consumidor

38%

afirmam que as mensagens vão acelerar as respostas aos clientes

Principais benefícios que os consumidores buscam nas **mensagens**:



Acesso 24 horas a agentes digitais inteligentes



Informações centralizadas



Compras com recursos visuais



Respostas rápidas



Garantia de conversas seguras



As empresas querem se **conectar** com os clientes na hora certa

Mais de **5,5 bilhões**

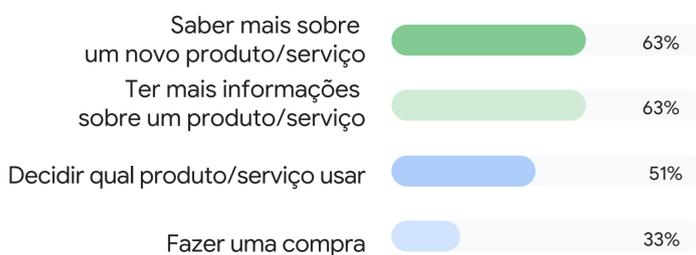
de pesquisas do Google no mundo por dia²

4 a cada 10

empresas querem que as soluções de mensagens sejam:

- integradas onde os clientes procuram produtos / serviços.
- capazes de coletar e analisar dados de feedback do cliente;
- altamente úteis para uso contínuo;

No México, os consumidores estão usando a **Pesquisa Google** o tempo todo para encontrar informações de contatos comerciais quando querem o seguinte:



O **Business Messages do Google** ajuda as marcas a enviar mensagens instantâneas

O Business Messages é uma plataforma que os clientes podem acessar em qualquer lugar: na Pesquisa Google, no Google Maps ou em qualquer canal de terceiros.

3 a cada 4

das empresas estão "extremamente" ou "muito" interessadas no Business Messages do Google.

Saiba como o **Business Messages do Google** ajuda os clientes exatamente quando eles precisam. A experiência de conversa é prática e interessante.

Saiba mais em businessmessages.google.

¹ Pesquisa da NRG com 1.000 consumidores e 300 empresas no Brasil a pedido do Google em março de 2021

² [Internet Live Stats](https://www.internetlivestats.com/), 2021