

ReclameAQUI

RA RA RA RA RA

Ótimo
9,3 /10
01/07/2020 - 31/12/2020

Reclamações 3048 | Respostas 3048

Verificado

Sobre

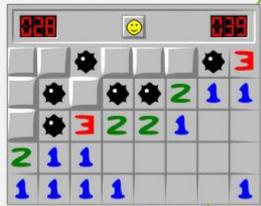
Entre em contato com a empresa que você está avaliando para esclarecer suas dúvidas, fazer perguntas e mais.

Endereço: Rua... 123, São Paulo, SP

Telefone: (11) 111-1111

Website: www.reclameaqui.com.br

Reputação digital
Reclame AQUI como
diferencial competitivo



Da internet discada para:



1,4 bilhão de pageviews/ano



22 milhões de acessos/mês



1 bilhão de pesquisas/ano



45 mil reclamações/dia

Uma das **20 marcas de varejo + influentes da América Latina** (WPP/BAV)

ReclameAQUI



havaianas

magalu

FARMACIAS SIMILARES

LINIO

OXO

Liverpool



TRAMONTINA

Lider

Casaideas.



Rappi

OBOTICÁRIO



SODIMAC.

falabella.





O que é **Reputação Digital** da minha empresa?

Por definição, Reputação Digital é a percepção pública de empresa na internet, com base nos conteúdos, histórias, reclamações e interações publicadas sobre ela.

Em que momento o consumidor vai procurar sobre a Reputação Digital da minha empresa?

Quando ele estiver procurando por marcas confiáveis para comprar produtos ou contratar serviços!



-17%

Procurando menos
por **produtos baratos**

Buscas no Google em 2021 e 2022*

-17% Barato

+9 Melhor

+17% Confiável

+10% Promoção + Cashback + Cupom

+17%

E aumentando
sua busca por
marcas confiáveis



Fonte: Google 2023



Na busca por criar **relações de confiança**, ele busca o **Reclame AQUI** muito mais do que você imagina!

[Quer ver? →](#)

Quando o consumidor procura por **confiança** e **Reputação Digital**, ele encontra a resposta no Reclame AQUI

Google

Q Marca X é



Q Marca X é **confiável**



Reclame AQUI

<https://www.reclameaqui.com.br> > empresa > marca x

Veja o desempenho de **Marca X**

Saiba de a empresa **Marca X** é confiável, segundo os consumidores. Se tiver problemas, reclame, resolve, avalie. Reclame AQUI

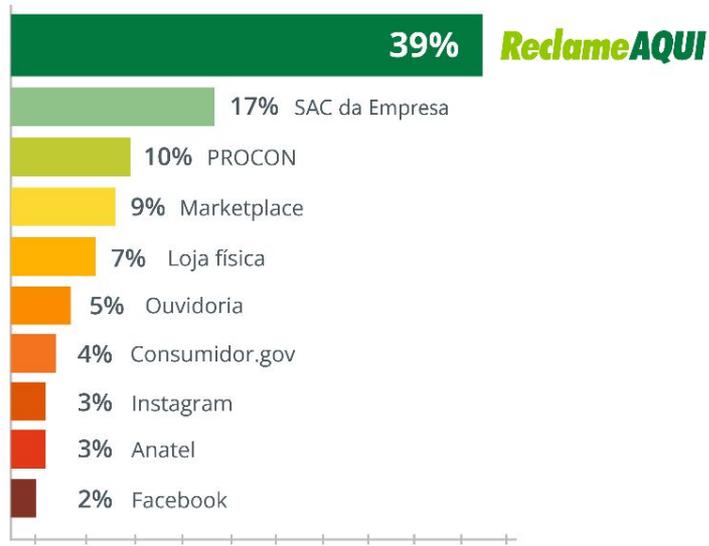
★★★★★ Classificação: 8,3/10 • 67.967 votos

Reclamações 67967 • 19.36% Atraso na entrega • Avaliações avaliadas

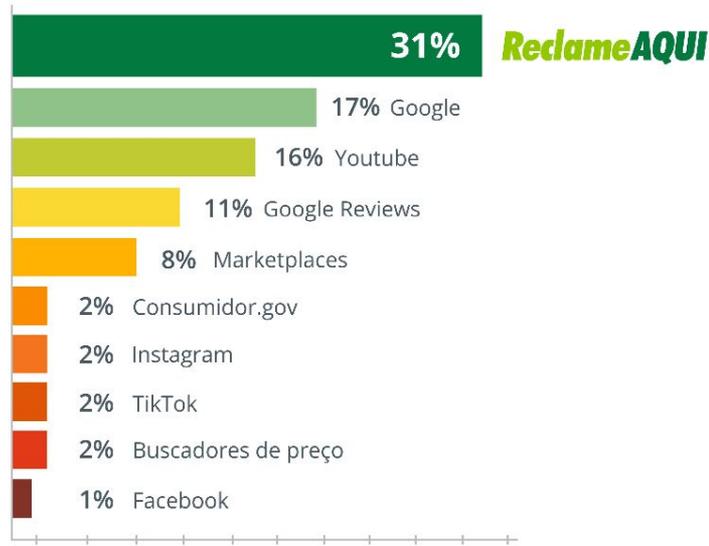


E até podem existir outros sites, mas o Reclame AQUI é o favorito, com 1 bilhão de pesquisas no ano!

Para reclamar, o RA é mais escolhido que:



Para pesquisar, o RA é mais escolhido que:



A reputação da empresa no Reclame AQUI

é um dos fatores de decisão de compra mais importantes para o consumidor



A pessoa entrevistada podia selecionar apenas o principal fator entre os selecionados previamente.

Fonte: Opinion Box e Octadesk | CX Trends 2024

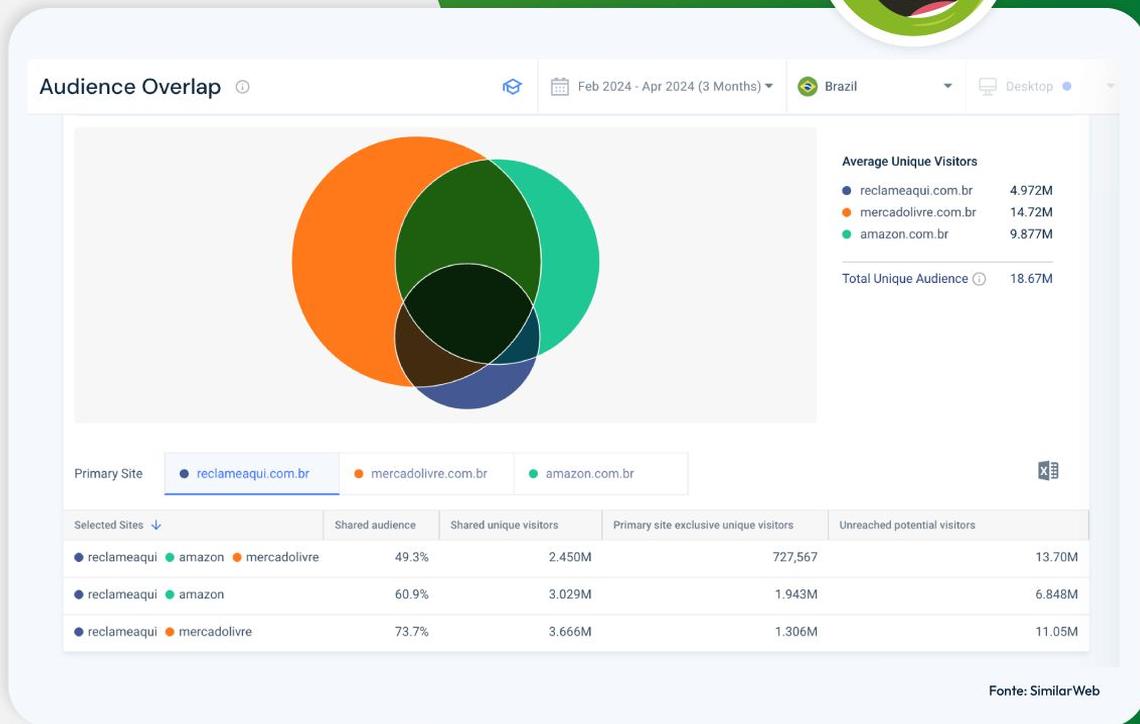
O RA na jornada de consumo



49,3% das pessoas que passaram pelo RA, também passaram por Amazon e Meli nesse período.

24,9% das pessoas que passaram pelo Meli, também passaram pelo RA.

30,7% das pessoas que passaram pela Amazon nesse período também passaram pelo RA.



BRAND ASSET VALUATOR

Agnóstico a categoria

O maior estudo de marcas do mundo/

Alguns de nossos
parceiros acadêmicos.



TEXAS A&M UNIVERSITY
Mays Business School



FOSTER
SCHOOL OF BUSINESS
UNIVERSITY OF WASHINGTON

BerkeleyHaas
Haas School of Business
University of California Berkeley



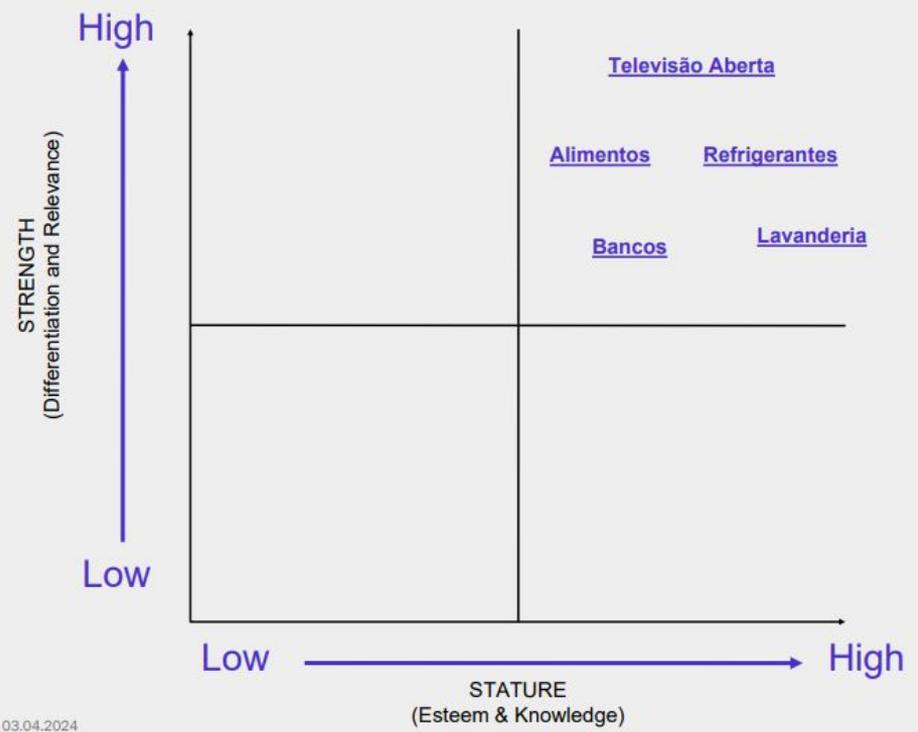
UNC
KENAN-FLAGLER
BUSINESS SCHOOL

M
MICHIGAN
ROSS SCHOOL OF BUSINESS

- 30 anos de aprendizado
- 75 métricas de marca
- 50 mercados
- 12 bilhões de data points
- 60,000 estudos de marcas
- 16.000 respondentes no Brasil

Liderança em marcas de bens de consumo, tradicionais e muito presentes na vida do brasileiro.

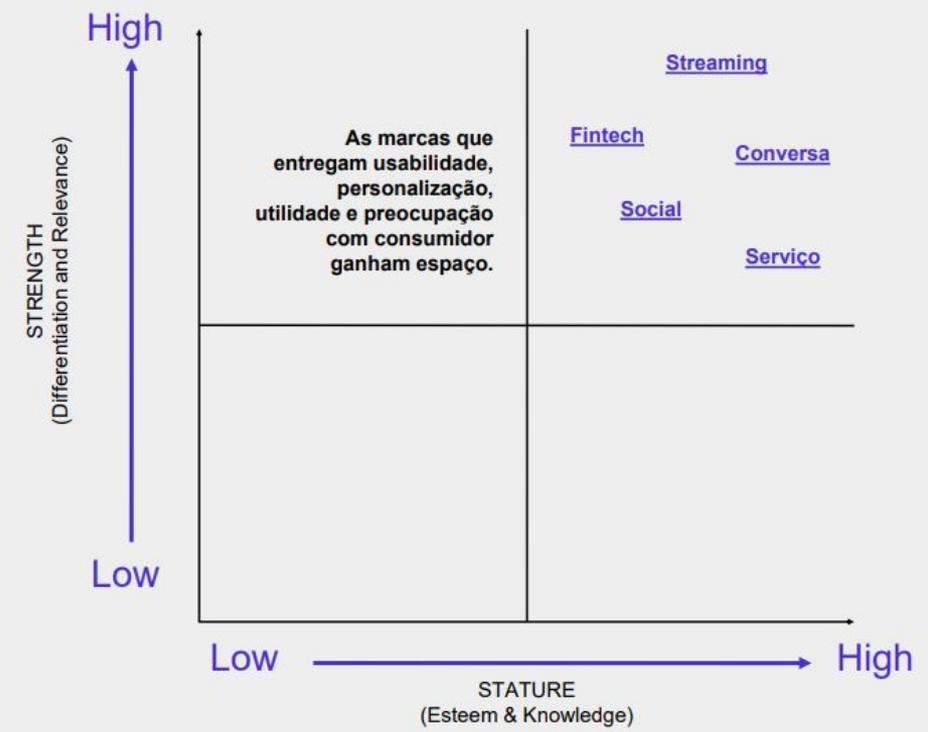
2012



03.04.2024

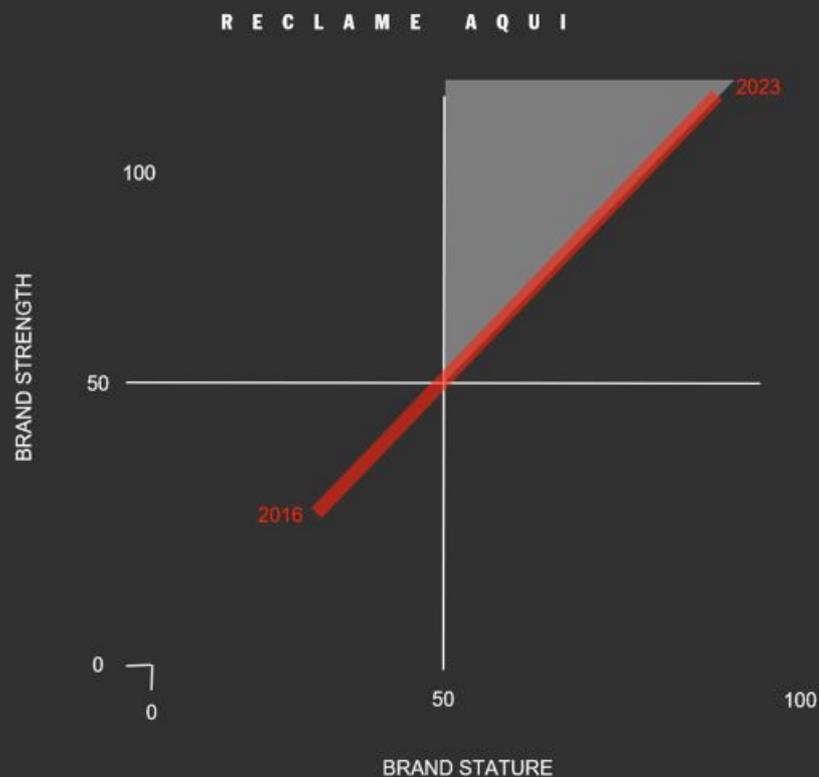
15.04.24

2023

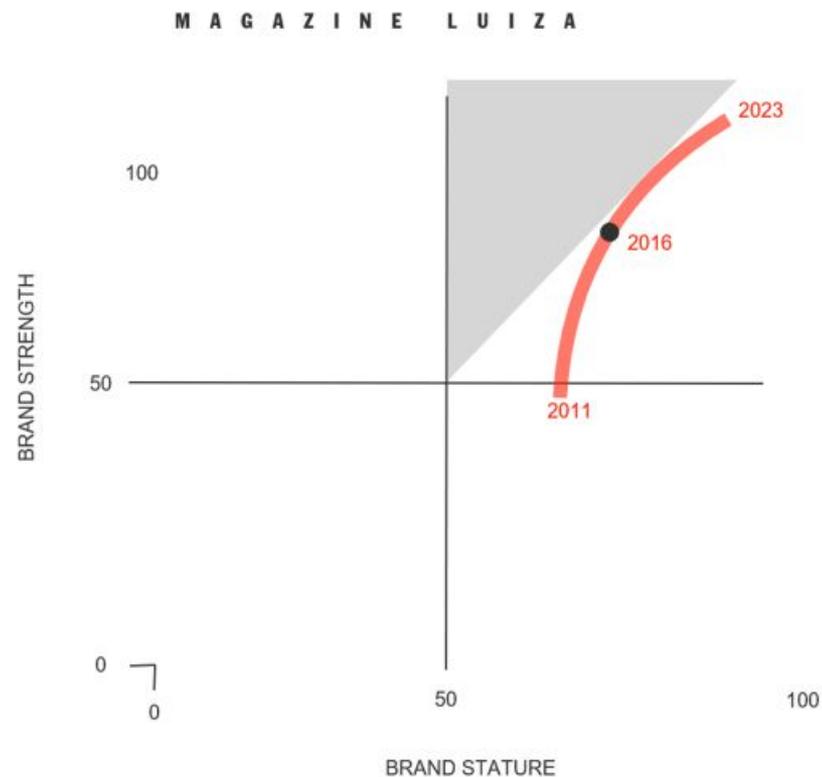


15.04.24

Os últimos anos, impulsionados pela instabilidade da pandemia foi crucial para a mudança, onde ambas mostraram de fato seu impacto e conexão com as pessoas.



Momento de fragilidade, que todos buscavam por aquilo que é de fato relevante.





Em uma jornada digital cada vez menos linear, mostre que sua marca está em todos os lugares



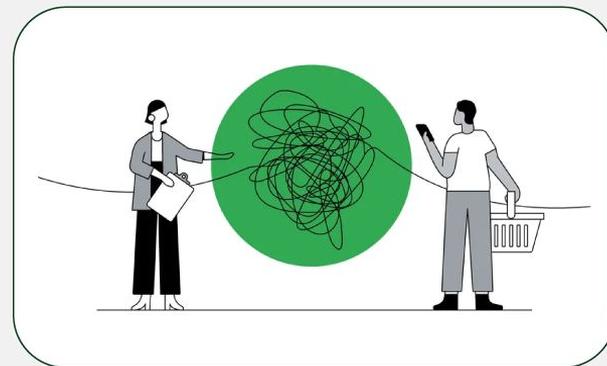
Como as empresas acham que é:



Como se tenta organizar:



Como realmente é:



Fonte: Google, 2023

Cada experiência conta uma história diferente



Marcos
o decidido
32 anos

Objetivo e impaciente,
gosta de soluções
eficientes

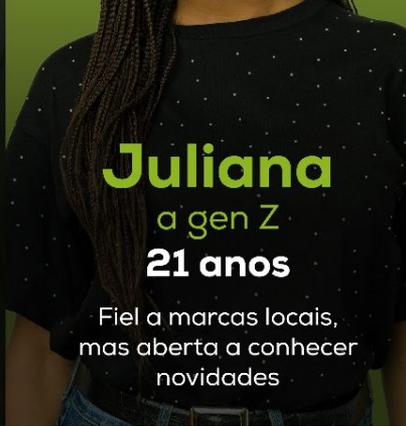
Recebeu um pedido
errado de um
aplicativo de delivery



Juliana
a gen Z
21 anos

Fiel a marcas locais,
mas aberta a conhecer
novidades

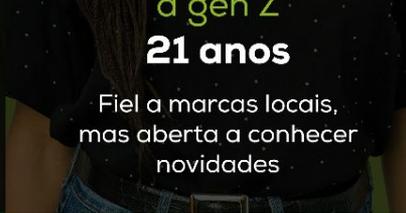
Quer comprar roupa
para uma festa



Pedro
o metódico
47 anos

Meticuloso, pesquisador
e indeciso na hora
de comprar

Seu notebook com
1 ano e meio de
uso quebrou



Carla
a analógica
61 anos

Consumidora clássica,
gosta de testar e ver
os produtos

Quer trocar um
liquidificador que
veio com defeito

Vanessa
a garimpeira
34 anos

Direcionada por preços
e promoções, mas
cautelosa

Viu o anúncio de
um tênis em uma
rede social

Mudanças na jornada digital do consumidor



- O processo de compra se tornou **mais complexo**;
- A jornada do consumidor **não é mais linear**;
- Agora existem diversos pontos de contato entre as **marcas e o público**;
- Novos consumidores querem solução fácil e acessam as reclamações para entender **como a empresa realiza o atendimento**.

5 princípios para uma atuação full journey

1 Cada interação importa

2 Cada categoria, uma jornada

3 Cada usuário navega à sua maneira

4 Cada dia, uma necessidade

5 Cada momento, uma oportunidade de gerar demanda



Quais setores o consumidor mais busca no Reclame AQUI?

Segmentos com mais tráfego no Reclame AQUI:

18% - Bancos e Financeiras

7,42% - Moda

4,56% - Varejo

4,51% - Telefonia, TV e Internet

4,50% - Transportes e serviços

5,13% - Saúde

4,48% - Educação

3,75% - Casa e Construção

3,75% - Beleza e estética

3,66% - Sites e portais

3,18% - Alimentos e bebidas

3,07% - Eletroeletrônicos

2,20% - Turismo/Lazer

1,22% - Casa de aposta

Fonte: Instituto Reclame AQUI



Vantagens e desvantagens de PMEs no Reclame AQUI

Principais desafios do pequeno/médio:

- 1 Sobrecarga de trabalho
- 2 Mão de obra de qualidade
- 3 Aumentar a visibilidade e transmitir credibilidade são desafios cruciais para atrair novos clientes online, ainda mais diante da preocupação crescente com tentativas de **golpes** na internet

✓ **Benefício:** A recomendação de clientes no off-line e no online, é o papel mais significativo no impulsionamento das vendas

“É uma **vitrine**, “espelho” das relações entre consumidores e Marcas”

“É um processo **transparente**”

“A **intermediação é justa** e facilmente identificável no site (layout claro)”

“Reclame Aqui é **isento e apoia o encaminhamento** da solução entre as partes”

“É um espaço de “desabafo”

“Tem **visibilidade**: alcança o “reclamado” e oferece oportunidade para reverter a insatisfação do consumidor”

“Ajuda a **criar parâmetros** para **decisões** de consumo (compra e contratação de serviços)”

Fonte: Pesquisa “Percepção RA” com PMEs, Instituto Ferraz - 2024





dos usuários desistem de comprar com a empresa, independentemente do valor, caso ela não esteja cadastrada no Reclame AQUI.

Fonte: Reclame AQUI, 2023

Ou seja, quanto melhor a sua reputação e posicionamento dentro do Reclame AQUI, mais a sua empresa **será considerada pelo consumidor e maiores as chances de vender.**

Exemplo prático

Quanto a sua empresa **deixa de ganhar** quando não se posiciona no Reclame AQUI.



470
reais



É o valor médio que os brasileiros gastaram **por pedido** nos e-commerces em 2023.

Dados: ABComm



Se quase **3 em cada 10 consumidores** desistem de comprar de você caso a marca não esteja cadastrada no Reclame AQUI, então...

1.410
reais

É o que, em média, a sua empresa deixou de ganhar.



dos usuários que pesquisam no Reclame AQUI, pretendem comprar dentro do mesmo mês.

Fonte: Reclame AQUI, 2023



dos usuários da plataforma que estão pesquisando sobre as marcas acreditam que ter uma **boa reputação** no site é a informação **mais importante**.

Exemplo prático

Quanto a sua empresa tem chances de ganhar quando se posiciona bem no Reclame AQUI.



É o valor médio que os brasileiros gastaram **por pedido** nos e-commerces em 2023.

Dados: ABComm



Se quase **20 em cada 100 consumidores** pretendem comprar de você caso a sua marca esteja melhor avaliada que a do concorrente no Reclame AQUI, então...



É o que, em média, a sua empresa ganharia se todos comprassem naquele mês.



Resolução sem burocracias

13% dos usuários afirmam procurar a justiça se a empresa não estiver no Reclame AQUI



Impacto na decisão de compra

29% desistem de comprar de uma empresa que não está cadastrada no Reclame AQUI



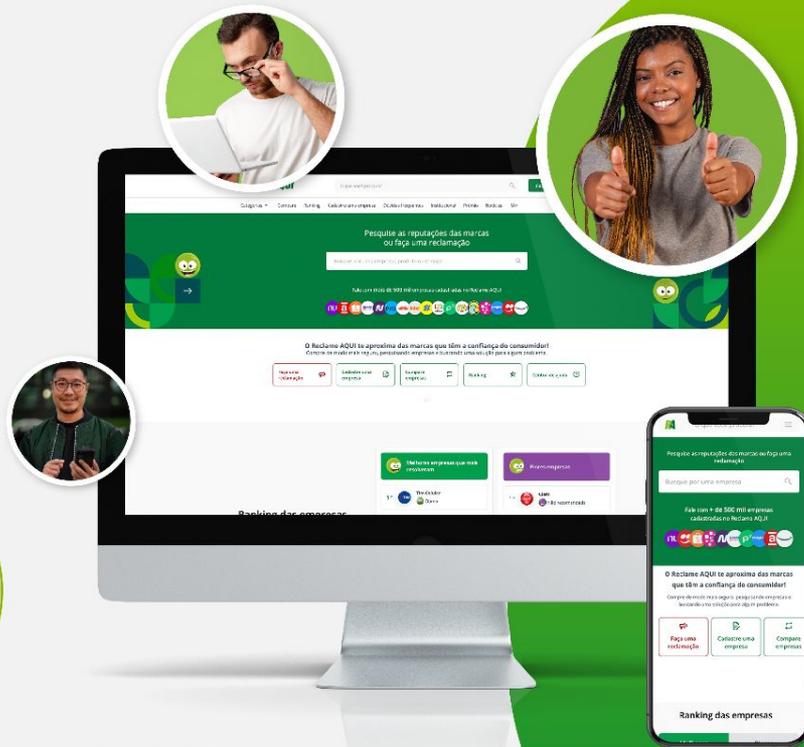
Vantagem competitiva

Ter uma boa reputação no Reclame AQUI é importante para **45,07%** dos usuários do site

Fonte: Instituto Reclame AQUI

Então, como impactar o consumidor dentro do Reclame AQUI, mesmo sendo uma PME?

Quer ver? →





passos para
ter uma boa
reputação online
[e no Reclame AQUI]

RA RA RA
RA RA RA

1º passo:

Se preocupe genuinamente com o cliente



RA

RA



1

Liderança
focada
no cliente

2

Compreender
o seu cliente

3

Projetar a
experiência

4

Capacitar o
atendimento

5

Métricas que
importam

6

Feedbacks
impulsionam
a melhoria
contínua



Por que aplicar a sopa de letrinhas?



Quero que meu cliente
compre mais



Quero que meu cliente
fique por mais tempo



Quero que meu cliente
me recomende

2º passo:

Saiba como responder o consumidor
[no Reclame AQUI]



Boas práticas na tratativa das reclamações no Reclame AQUI

1

Entre em contato diretamente com quem postou a reclamação antes de respondê-lo publicamente;

2

Ao publicar uma resposta, personalize o texto de acordo com o problema do cliente, evitando textos genéricos;

3

Tome cuidado para não expor dados pessoais e sensíveis no corpo da resposta;

4

Explique publicamente como foi feita a sua tratativa, pois isso poderá ajudar quem está no seu perfil procurando a solução do mesmo problema;

5

Não esqueça de pedir a avaliação do consumidor, já que são as notas atribuídas que geram a sua reputação!



3º passo:

Conquiste boas avaliações



RA
RA
RA

RA
RA
RA

Dicas com boas práticas de avaliação



- ✓ **Entre em contato com o reclamante por meio diretos**, como ligação, WhatsApp ou mensagem privada. O colaborador precisa estar confiante e ser conhecedora do atendimento que foi prestado ao cliente;
- ✓ Ao ligar, **entenda o melhor horário para entrar em contato**: evite acionar o cliente em seu horário do almoço ou durante o seu tempo de descanso;
- ✓ Explique que ligou para **falar do atendimento X, sobre a situação Y e que teve a solução X**. Pergunte se ele lembra e se ficou alguma dúvida ou algo que ainda pode ser feito pela empresa;
- ✓ Caso a resposta indique que tudo está resolvido, demonstre satisfação e parta para a **abordagem sobre a avaliação**;
- ✓ Mas se ainda existirem pendências, conduza a situação para a **continuidade do tratamento**;

ReclameAQUI

Pet Cavi Estiva?
 Empresa verificada
 Esta empresa é verificada e possui o selo de confiança do ReclameAQUI.
 Saiba mais

Qual a reputação de Pet Cavi?
Sem Reputação Definida
 Esta empresa ainda não possui 10 reclamações para calcularmos a reputação.
 Saiba mais

Esta empresa recebeu 6592 reclamações.
 Respondeu 98,9% das reclamações recebidas.
 Há 72 reclamações aguardando resposta.
 Há 3628 reclamações avaliadas, e a média resultou em 4,7 estrelas.
 Das que avaliam, 72% votaram a favor da empresa.
 A empresa resolveu 80,1% das reclamações recebidas.
 O tempo médio de resposta é 2 dias e 1 hora.

Devido às correções de dados de 01/10/2023 a 31/10/2023.
 Estatísticas calculadas a partir de:

Revisões verificadas
 6 meses 12 meses 2023 2022 2021 2020 2019 2018

4,7 / 5
 34433 revisões
 ★★★★★

5 ⭐ 83,3%
 4 ⭐ 8,3%
 3 ⭐ 3,8%
 2 ⭐ 1%
 1 ⭐ 3,6%

Ver mais reviews

Avaliações mais avaliadas por 1000000

Reclamações
 Outras Não respondidas Respostas Avaliadas

Não consigo fazer pedido com isso. E não fazer pagamento com cartão de crédito... Atuei em 18/08

Não respondida Há 1 hora

(filtrado pelo ReclameAQUI)

Sobre
 Somos uma empresa brasileira que oferece as melhores práticas para todo o país, através da nossa loja virtual.

CNPJ: 11.111.111/0001-11
 Cadastrar há 2 anos

Contatos da empresa
 Ir para o site
 WhatsApp
 Todos os dias, das 09:00 às 23:59

34.433 avaliações do cliente
 Mais Recentes 1 2 3 4 5

Mirene Del.
 ★★★★★ Há 1 hora
 Os produtos são excelentes. Costo dar promoções. No meu ponto de vista a loja sempre precisa ir.

Andressa Car...
 ★★★★★ Há 1 hora
 É ótimo, amo a loja. Já tem que melhorar algumas questões por cheiro de alguns perfumes e do...

Antia Pic...
 ★★★★★ Há 1 hora
 Eu gosto muito comprar na

Avaliações avaliadas por 1000000
 Ver mais

Salva quais são os principais problemas
 Principais problemas
 Tipos de problemas
37,22% Produto não recebido
 Produtos e Serviços
12,61% Atendimento
 Categorias
22,7% Equipamentos de beleza e estética
 Ver tudo

As reclamações apresentadas são de até 2 anos registradas na área geral.

Dicas com boas práticas de avaliação no ReclameAQUI

- ✓ **Formalize o pedido de avaliação** para o cliente por e-mail, WhatsApp ou mensagem privada;
- ✓ Peça avaliação com base no **atendimento prestado** para gerar mais empatia com o cliente;
- ✓ **Não abuse dos pedidos de avaliação.** Retorne no caso em intervalos mínimos de 15 dias e não repita a ação mais de 3 vezes;
- ✓ **Agradeça a avaliação quando recebê-la;**
- ✓ É possível incluir uma consideração final da empresa, na reclamação, mas também ser enviado um e-mail agradecendo o cliente pelo feedback.



A sua empresa ainda não está no Reclame AQUI?



Registre-se
agora!



ReclameAQUI

Vamos começar a criar sua página!

Para continuar, informe o CNPJ da
sua empresa:

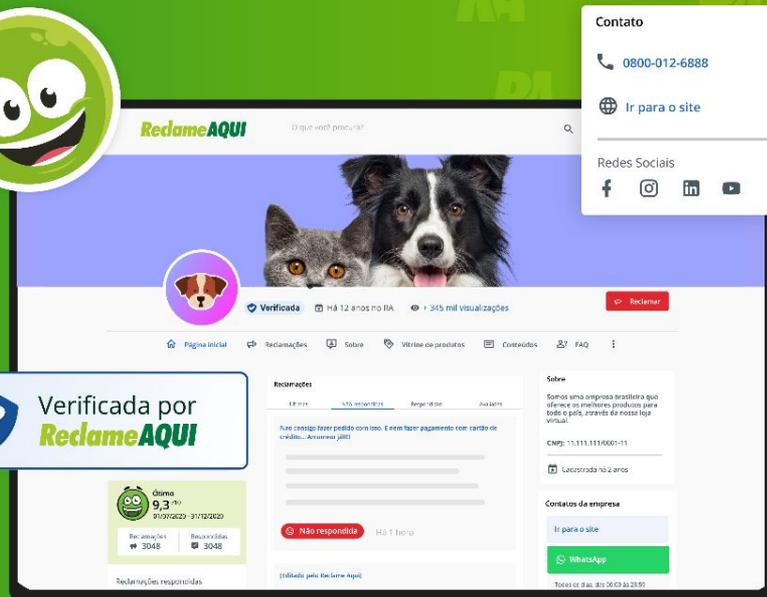
CNPJ Como achar o CNPJ?

11.111.111/0001-11

Continuar

RA Brand Page Iniciante

Para destacar
sua empresa
no Reclame AQUI



Contato

☎ 0800-012-6888

🌐 Ir para o site

Redes Sociais



Verificada por
ReclameAQUI



Última

9,3

(7)

31/07/2020 - 31/07/2020

Reclamações

3045

Respostas

3048

Reclamações

Última resposta

Sobre

Somos uma empresa brasileira que oferece os melhores produtos para todos os tipos de animais domésticos.

CNPJ: 11.111.111/0001-11

Localizada há 2 anos

Contatos da empresa

Ir para o site

WhatsApp

Todos os dias, das 08:00 às 18:00

ReclameAQUI

RA

RA

RA

RA

RA



**Mostre que você
escuta o que
o consumidor
está falando**

**A voz do seu cliente
melhora sua empresa**

RA RA RA
RA RA
RA

Obrigado!

Diego Campos

E-mail: diego@reclameaqui.com.br

LinkedIn



RA RA RA
RA
RA

ReclameAQUI

RA RA RA
RA
RA