

The background of the slide is a photograph of several people sitting around a table. They are using various electronic devices, including smartphones and tablets. The image is overlaid with a semi-transparent purple gradient. The text is centered in white.

# Chatbots e a experiência do consumidor: como eles podem ajudar?



Nathalia Oliveira  
Take

2  
—\*—  
Hello!

# Eu sou a Nathalia

“E o que uma publicitária tem a falar pra gente?!”

3  
—\*—



**78% dos jovens da Geração Y  
querem ter marcas como  
parceiras em novas experiências  
de vida**

[\\*Pesquisa Eldeman Significa](#)

4  
—\*—

**Nossa maneira de  
nos relacionar com  
as marcas também  
mudou**

5



Qual é a diferença?

Experiência  
do Cliente  
(CX)



Experiência  
do usuário  
(UX)

6



## Relacionamento com uma marca

nível de  
interação única

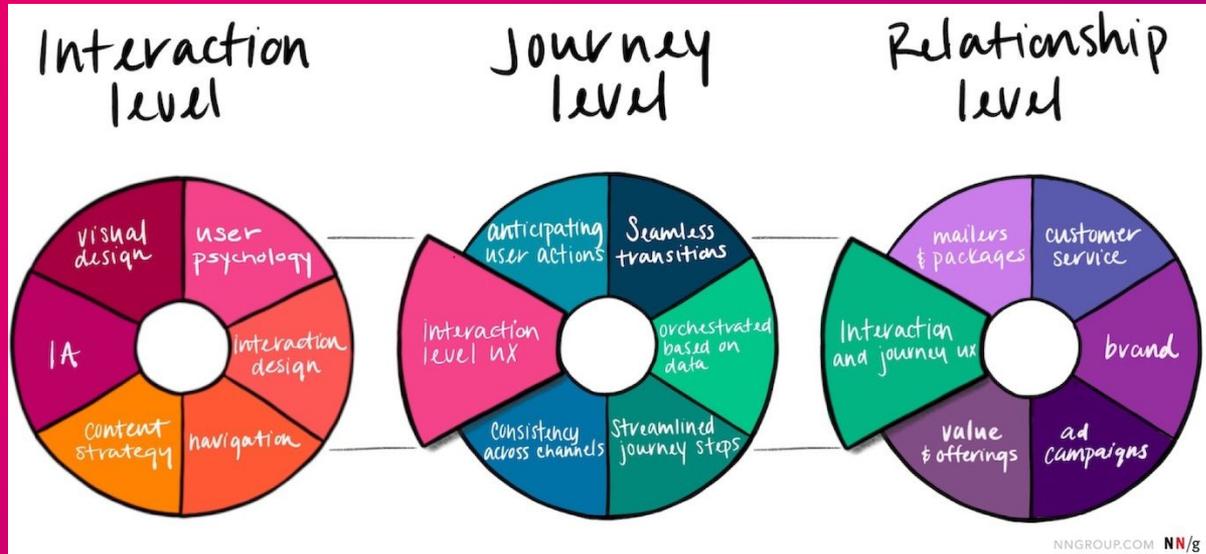


nível da  
jornada



nível de  
relacionamento





8  
—x—

““

Como eu quero que um usuário  
se sinta ao conversar com o meu  
bot?



Conversar com uma  
marca assim como  
converso com um  
amigo

10



# Basear a vida virtual na vida real



**Nada substitui uma boa  
conversa!**

26 de junho - São Paulo  
Desconto de 30% - [TDC](#)

**bots4u**

[www.bots4u.com.br](http://www.bots4u.com.br)

 BLiP **take**

13



Thanks!

# Dúvidas

nathaliaoliveira.bh@gmail.com

[LinkedIn](#)