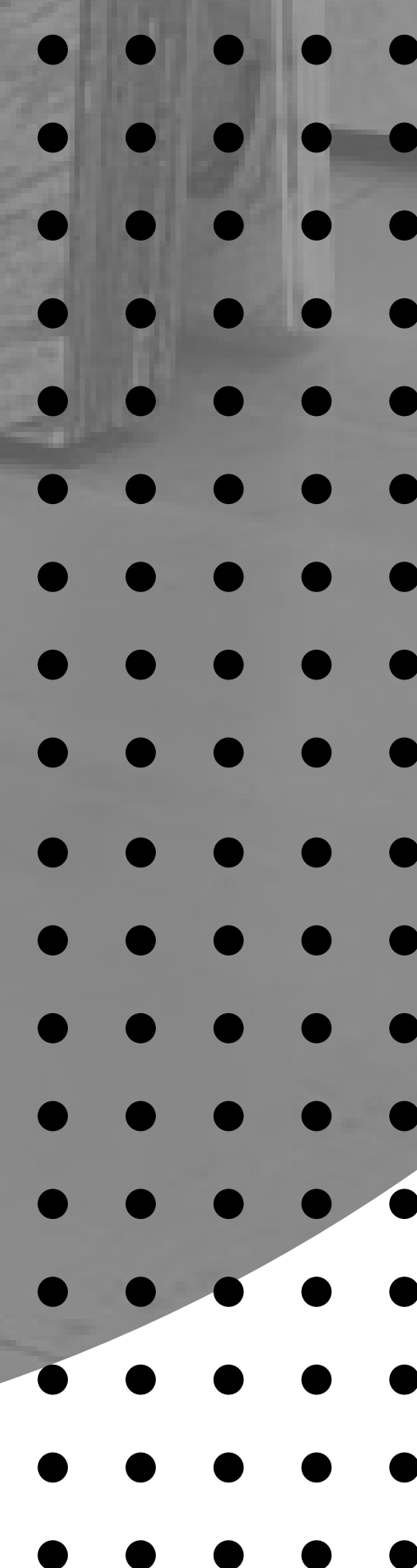


Caso de Sucesso

STONE MALL + C&M



1.000 clientes por mês.

Milhares de conversas.

Nenhuma informação importante deveria depender apenas da memória dos colaboradores da empresa.

Como a Stone Mall transformou conversas com clientes em informação estratégica para o negócio com a C&M Executive.

O desafio

Quando cada conversa pode influenciar uma venda.

A Stone Mall é uma boutique high-end de pedras naturais e superfícies premium, com sede na Flórida e atendimento a clientes nos Estados Unidos e Caribe.

Sua operação envolve consumidores finais, arquitetos, designers, fabricantes e contratistas — e uma única negociação pode passar por diferentes conversas antes da decisão de compra.

O desafio era simples de entender e difícil de administrar em escala:

Como recuperar exatamente o que foi conversado com um cliente quando aquela informação fosse necessária dias ou semanas depois?

Com cerca de 1.000 clientes atendidos por mês, depender apenas da memória de quem participou de cada contato representava um risco para a continuidade das negociações.

A solução

A conversa terminou. A informação ficou.

Com as soluções de comunicação em nuvem da C&M Executive, a Stone Mall passou a registrar suas chamadas e criar um histórico das interações com seus clientes.

Agora, quando surge uma dúvida sobre uma negociação, escolha de material ou informação passada anteriormente, a equipe pode voltar à conversa e recuperar seu contexto.

Recursos de Inteligência Artificial também apoiam a análise das interações, ajudando a transformar um grande volume de conversas em informação útil para o negócio.

Na prática, a comunicação deixou de ser apenas um canal de atendimento e passou a funcionar também como memória da operação.

O que mudou

- **Mais segurança nas negociações.**

A equipe pode recuperar o que foi efetivamente conversado com o cliente.

- **Continuidade no atendimento.**

Informações importantes deixam de depender exclusivamente da memória de uma pessoa.

- **Histórico acessível**

Conversas podem ser retomadas com mais contexto, mesmo dias ou semanas depois.

- **Mais inteligência sobre o relacionamento.**

As interações passam a gerar informações que podem apoiar o atendimento e as decisões do negócio.

- **Tecnologia sem perder a proximidade.**

A Stone Mall preserva o atendimento personalizado que faz parte de sua proposta de valor, enquanto a tecnologia trabalha nos bastidores.

Resultado

De chamadas que terminavam ao desligar o telefone para conversas que continuam gerando valor.

- ≈ 1.000 clientes/mês
- Histórico das chamadas
- Mais segurança nas negociações
- Continuidade das informações
- IA apoiando a análise das conversas
- Mais contexto para atender e decidir

Na voz do cliente

“Quando você atende cerca de mil clientes por mês, é importante ter uma forma de recuperar o que foi conversado. A gravação das chamadas nos dá essa segurança e ajuda quando precisamos voltar a uma negociação ou esclarecer alguma informação.”

Giancarlo Cavallanti

Cofundador e Diretor de Operações e Tecnologia | Stone Mall

Na mídia

Este case também foi divulgado em veículos e canais especializados.

Confira as matérias sobre a parceria entre a Stone Mall e a C&M Executive:

MY **FLORIDA** NEWS

[clique e veja a matéria]

WORLD ONLINE
NEWS REPORTS

[clique e veja a matéria]

THE DAILY
REPORTER

[clique e veja a matéria]

O que este case mostra para a sua empresa?

Quantas informações importantes sobre seus clientes estão hoje apenas na memória de quem atendeu uma ligação?

Uma negociação pode conter uma condição comercial.

Um cliente pode explicar uma necessidade específica.

Uma conversa pode trazer uma informação importante para a próxima abordagem.

A ligação termina. O valor daquela informação não precisa terminar com ela.

Com a C&M Executive, comunicação, histórico e Inteligência Artificial podem trabalhar juntos para transformar conversas em conhecimento para o negócio.

Sua empresa também pode transformar comunicação em inteligência.

C&M Executive

Comunicação corporativa em nuvem, IA e soluções integradas para empresas.