

Netshoes lança atendimento em Libras

Nova modalidade irá disponibilizar atendimento para surdos e otimizar a experiência de clientes e consumidores da marca.

São Paulo, 03 de maio de 2021 - A Netshoes, maior e-commerce esportivo do Brasil, anuncia um novo canal de atendimento exclusivo em Libras. A iniciativa, em parceria com a startup Pessoalize, tem como objetivo facilitar o acesso à informação e atuar de forma resolutiva e direta com a comunidade surda que faz uso da Língua Brasileira de Sinais. A partir de agora, o consumidor poderá realizar atendimento pós-venda por videochamada, com uma equipe formada majoritariamente por surdos treinados exclusivamente para atender clientes em Libras. Os clientes da Zattini, marca de moda da Netshoes, também poderão usufruir do serviço.

Esta iniciativa começou em janeiro deste ano no Magalu, que compõe o ecossistema do qual a Netshoes faz parte e já atendeu mais de 330 pessoas em quatro meses. O objetivo do movimento é minimizar a desigualdade brasileira e potencializar a experiência de surdos e deficientes auditivos durante as compras online. A ferramenta dialoga com o posicionamento de democratização do esporte, amplamente reforçado pela marca esportiva. Para a Netshoes, o esporte não é apenas para praticantes assíduos, e sim para todos. "O projeto está gerando resultados muito positivos e ampliá-lo para nossas outras marcas também é parte da nossa contribuição para a inclusão e para a evolução da experiência de nossos clientes", afirma Ricardo Querino, diretor de relacionamento com o cliente Netshoes.

De acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia Estatística (IBGE), o Brasil tem mais de 10 milhões de cidadãos com deficiência auditiva e a ferramenta prevê auxiliar brasileiros entusiastas do esporte e da moda. A Pessoalize, startup de atendimento digital, foi escolhida para dar continuidade ao projeto na Netshoes, pois é especialista em experiência digital inclusiva. "Nossa missão é conectar marcas e pessoas de forma humanizada, integrativa e inteligente, reduzindo as barreiras digitais de comunicação. Em parceria com a comunidade surda, construímos uma solução resolutiva, tornando o atendimento acessível de verdade." afirma Joseph Lee Kulmann, CEO da Pessoalize.

Uma das atendentes compartilhou um dos dramas da comunidade: a falta de oportunidades. “O mercado de trabalho para as pessoas surdas é muito restrito, sofremos principalmente com a falta de acessibilidade em Libras. Nós surdos queremos mostrar que podemos mais, temos sonhos e desejamos realizá-los trabalhando em diversas áreas e funções, pois capacidade temos, o que nos falta é oportunidade. Agora, estou feliz por fazer parte dessa equipe, pois sempre quis, de algum modo, poder ajudar os surdos. E aqui consigo fazer a diferença”, diz Caroline Janaina Carretta, atendente bilíngue do Magalu e Netshoes.

O serviço já está disponível, basta entrar no site da Netshoes, clicar em “Tire suas dúvidas” e depois selecionar “Libras”. Lá, o cliente será direcionado para receber atendimento de um agente fluente em Libras. O horário de atendimento desse novo canal é de segunda à sexta-feira, das 9h às 18h, não sendo necessário o agendamento prévio. Além do atendimento em Libras, temos os canais de texto (chat, e-mail e redes sociais) para os surdos que preferem se comunicar por escrito em português.

Imprensa Netshoes

Diego Marcel

(+5511) 9 8255-0709

diego.marcel@novapr.com.br

Gabriela Tornich

gabriela.tornich@novapr.com.br

André Vendrami

andre.vendrami@novapr.com.br