

Liq: experiência e tecnologia para aproximar marcas e clientes

Empresa investe em inovação digital e desenvolvimento humano para oferecer soluções completas em Customer Experience

A Liq é a principal empresa de **Customer Experience do Brasil**, com mais de 1 bilhão de interações todos os anos. Pioneira na abordagem de relacionamento *all-line* no País, a companhia integra tecnologia de ponta para entregar soluções inovadoras, com ferramentas de voz, chats, e-mail e outros canais digitais, que atendam toda a **jornada de relacionamento entre os shoppers e as marcas**.

A Liq adota modelos inovadores visando oferecer soluções completas ao mercado, como uma das principais líderes do setor, com presença em **90% dos estados brasileiros, mais de 700 cidades e cerca de 13 mil pontos de venda**. Hoje, com mais de 30 mil colaboradores, em 16 unidades espalhadas por 10 estados do Brasil, a companhia destaca sua cultura baseada na fluidez e criatividade para inovar e se reinventar sempre.

“Com a evolução digital, não basta oferecer um excelente serviço multicanal. Queremos ser reconhecidos por gerar encantamento em todos os momentos de contato de uma marca com seu consumidor, trabalhando de forma integrada e *all-line*. As inovações tecnológicas estão causando um impacto profundo no dia a dia dos consumidores e, com base nisso, a Liq quer tornar o atendimento mais fluido e personalizado, aliando tecnologia e a essência humana de forma completa”, afirma Marcelo Chianello, CEO da Liq.

Com portfólio robusto, a companhia entrega **soluções completas em CRM, Trade & Live Marketing e BPO**, que agregam flexibilidade e agilidade para tornar os projetos de **Customer Experience** mais criativos e dinâmicos. Alinhada com os avanços tecnológicos, a companhia aposta também no movimento “fígital” (integração de ambientes físico e digital, no relacionamento com clientes). O objetivo é oferecer recursos e ferramentas que valorizem a experiência de consumo dos *shoppers*, a partir da associação de canais e da redução da distância entre as marcas e seus consumidores.

“Nossa atuação consultiva junto aos clientes nos permite desenvolver soluções práticas e relevantes, como nenhuma outra empresa do setor. Somos uma **empresa fluida, descomplicada, assertiva e criativa**, que consegue desenhar novas formas de relacionamento e busca entender o consumidor com profundidade. É assim que trabalhamos, para **criar relações duradouras que resultam em valor real para os nossos parceiros** e colaboradores”, diz Chianello.

A Liq tem como foco a **inovação contínua**, fomentando o desenvolvimento de ferramentas e iniciativas que geram ainda mais rentabilidade aos clientes e parceiros. Para se posicionar cada vez mais como uma **companhia de tecnologia com essência humana**, a Liq criou **três Comitês internos (Startups, Inovação e Transformação Cultural)** para a discussão de temas e parcerias sobre a evolução tecnológica e as novas necessidades nos processos de relacionamento entre as marcas e os clientes. Como resultado, em 2018, a empresa foi reconhecida como uma das 20 empresas mais inovadoras no uso de TI do Brasil (Prêmio IT Mídia 2018) e eleita como referência na jornada do cliente digital (Prêmio Conarec).

Outro diferencial da companhia é a **preocupação com seu capital humano**, fomentando a diversidade e a inclusão de gênero, orientação sexual, raça, religião, idade e de deficiência física, como pilares de seu negócio. Entre as iniciativas, destacam-se os programas de apoio ao 1º emprego, que abre as portas do mercado de trabalho aos jovens, mulheres e a terceira idade.

Além disso, a Liq **reconhece a diversidade e apoia a igualdade de gênero**. Desde 2017, mantém parcerias com ações como o Projeto Transcidadania, com o objetivo de conscientizar seus colaboradores sobre as políticas de inclusão da população LGBTI+ e as diretrizes que garantem o bem-estar e respeito a todos os profissionais independentemente da identidade de gênero.

A empresa investe, também, em infraestrutura, alinhamento digital, equipes multidisciplinares, diagnóstico organizacional e na criação de ambientes únicos para seus colaboradores, recebendo inclusive a **certificação Great Place To Work** em diversas unidades ao redor do País.

Com a missão de aproximar as marcas de seus consumidores, a Liq está sempre se reiventando e buscando *insights* para seguir como referência de mercado em inovação e qualidade dos serviços. É utilizando tecnologia de ponta e a multicanalidade como ferramentas, que a Liq transforma a jornada do consumidor em uma experiência única de relacionamento.

Sobre a Liq

A **Liq** é a principal empresa de *Customer Experience* do Brasil. Com cerca de 30 mil colaboradores e 16 unidades espalhadas em 10 estados do País, a companhia registra mais de 1 bilhão de interações por ano, sempre atuando com o objetivo de aproximar as marcas de seus consumidores. A Liq aposta em um olhar humano e na abordagem all-line, que integra soluções de varejo, voz, chat, e-mail, digital, para oferecer recursos inteligentes, dinâmicos e centrados no consumidor final. Utilizando tecnologias modernas e multicanais como ferramentas para transformação digital da experiência de consumo, a empresa conta com soluções completas e integradas em CRM, Trade & Live Marketing e BPO. Destaca-se, ainda, por fomentar a diversidade e ter como um dos seus principais pilares a inclusão social. Para mais informações, visite: www.liq.com.br

PLANIN – Assessoria de Imprensa da Liq

Angélica Consiglio, Beatriz Imenes e equipe – www.planin.com

Contato: Fabiele Fortaleza, Thelma Kai e Carolina Grassmann – (11) 2138-8906

E-mail: liq@planin.com