

Ações da Pesquisa CX 2025



Você fala, nós ouvimos..... e Agimos

Obrigado por sua resposta à pesquisa de serviço ao cliente. Seu feedback nos ajuda a fornecer uma experiência mais fácil, agradável e eficaz. Abaixo estão exemplos de melhorias que implementamos em resposta direta aos seus comentários e sugestões. Esperamos sua participação contínua na Pesquisa Anual de 2025.



Você nos pediu para facilitar a localização e a compra de produtos da Dow que tenham benefícios de sustentabilidade.

À medida que a equipe Dow executa nossa estratégia "Descarbonizar e crescer", reconhecemos que temos que tornar mais fácil para você encontrar e comprar produtos sustentáveis que atendam às suas necessidades. Para ver como, explore nossas Marcas de Sustentabilidade e nossa metodologia de Pegada de Carbono do Produto em Dow.com.

Dan Futter
Diretor Comercial



Você pediu

Estamos agindo



Conteúdo de sustentabilidade aprimorado nas páginas de detalhes do produto



- Adicionamos prêmios e certificações de sustentabilidade e uma seção de "estudo de caso" para Dow.com páginas pilares de sustentabilidade para fornecer exemplos de nossos produtos em ação.
- Criação de taxonomia focada na sustentabilidade com base nos atributos do produto.

Pesquisa de produtos e informações técnicas mais rápidas e precisas



- Aproveitamos a IA para aumentar a velocidade, a precisão e a relevância do conteúdo de pesquisa do Dow.com.
- Aplicativos e grupos de produtos reformulados e lacunas de conteúdos comuns reduzidas.
- Ferramentas de seleção e comparação de produtos atualizadas e simplificadas.

Forma de pedidos aprimorada



- Adicionados mais produtos disponíveis para compra no Dow.com
- Lançou um painel do comprador para acessar facilmente informações importantes da conta e agir em um só lugar.
- Introduzimos duas novas maneiras de adicionar materiais ao seu carrinho, Upload em massa e Ofertas.
- Adicionado um botão Iniciar Pedido para visualização completa das opções para iniciar um pedido.
- Visibilidade aprimorada da opção Reordenar para reduzir as etapas de navegação.
- Criou-se um formulário de Solicitação de Alteração de Pedido para que você não precise ligar ou enviar um e-mail.

Rastreamento aprimorado



- Página de status de envio de Dow.com aprimorada com recursos de rastreamento melhorados e compras completas para todos os documentos relacionados ao pedido.
- Lançamento de um novo painel do comprador que inclui status do pedido e da entrega e rastreamento de remessa em tempo real para facilitar o acesso.

Dados regulatórios de produtos de fácil acesso



- As folhas de dados regulamentares para mais de 4.500 produtos estão agora disponíveis para download no Dow.com e continuamos a aumentar nossa cobertura.

Resolução mais eficaz de problemas quando as coisas não saem como esperado



- Equipes globais organizadas para resolver rapidamente problemas de qualidade/serviço com atualizações abrangentes para que você possa reduzir o impacto em suas operações e evitar problemas futuros.
- Facilidade na pesquisa de casos no Dow.com com a mudança para a seção Gerenciamento de pedidos.

Entrega de produtos mais confiável e previsível



- Continuamos a investir em recursos digitais e planos de continuidade de negócios mais robustos para alavancar nosso alcance global, fabricação local e base de ativos flexível para mitigar o impacto em suas operações.
- Preparamo-nos rigorosamente para eventos climáticos para proteger nossas instalações e garantir a segurança dos funcionários e da comunidade, minimizando assim interrupções significativas em nossas operações e nas suas.

Na Dow, valorizamos sua empresa e seu feedback. Estamos usando suas sugestões para aprimorar nossos recursos on-line e tornar a jornada do cliente mais agradável em todos os pontos de contato. Continue compartilhando seus comentários por meio da pesquisa ou entre em contato com sua equipe de conta para compartilhar como podemos ajudá-lo a alcançar suas metas de negócios. Vamos expandir nossos negócios – juntos.

Orgulhosa ganhadora de 5 prêmios de experiência do cliente dos EUA por iniciativas excepcionais de experiência do cliente em 2023.