



# CRECIENDO JUNTAS EN LAS AMÉRICAS

CHALLENGE DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL PARA LA  
INTERNACIONALIZAÇÃO



# Agenda

---

1. Anúncios importantes
2. Introdução
3. O que é experiência do cliente (CX)?
4. O que é cultura centrada no cliente?
  - Por que ter uma cultura centrada no cliente?
  - Como o foco no cliente pode ser medido ?
5. Exemplos de experiência do cliente (CX)
6. Perguntas e respostas



# Atenção!

---

Utilize sessão de **perguntas e respostas – Q&A** para dúvidas!

1. Pedimos que foquem em perguntas referentes ao tema, que suas colegas também possam se beneficiar, evitem perguntas específicas sobre seu negócio.
2. O **Chat** é reservado para comentários que você deseja compartilhar. Lembre-se que estamos lendo você!
3. Poste no **fórum da turma na ConnectAmericas Academy**, para mais perguntas e sugestões e comentários relacionados à aula. Assim suas colegas também podem debater a respeito.
4. Este é um ambiente de aprendizagem, viemos para aprender, para errar, para refletir, para mudar de opinião, **e está tudo bem!**
5. Se você tiver algum problema, entre em contato conosco em:  
[creciendojuntas@connectamericas.com](mailto:creciendojuntas@connectamericas.com)
6. Não se esqueça de preencher a pesquisa no final da aula para nos dar seu feedback  
<https://forms.office.com/r/KvyJpWjdvK>  
Vamos mantê-lo em mente para as próximas aulas!

## Giselle Barraza

### *Gerente Sênior – Consultoria Empresarial*

Giselle é Gerente Sênior na prática de Consultoria em Transformação de Negócios e Inovação na EY com mais de 6 anos de experiência em consultoria, trabalhando em transformação digital, gerenciamento de projetos e projetos de experiência do cliente para indústrias de consumo, seguros, petróleo e gás e outros setores.

Anteriormente ela trabalhou nos setores público e privado onde realizou atividades como análise empresarial para reengenharia de processos internos, desenvolvimento de planos operacionais anuais para solicitações de aprovação e execução de orçamento, monitoramento de relatórios de aplicação de orçamento e desenvolvimento e implementação de planos de desenvolvimento estratégico.

Ele possui MBA pelo Instituto Panamericano de Alta Direção de Empresas (IPADE) e bacharelado em Estudos Internacionais pela Universidade Autônoma de Sinaloa (UAS).



# Agenda

---

1. Anúncios importantes
2. **Introdução**
3. O que é experiência do cliente (CX)?
4. O que é cultura centrada no cliente?
  - Por que ter uma cultura centrada no cliente?
  - Como o foco no cliente pode ser medido?
5. Exemplos de experiência do cliente (CX)
6. Perguntas e respostas



# Repensar os clientes

Na **era digital** Devemos mudar a forma como **percebemos** , **comunicamos** , **interagimos** e **geramos valor** para nossos clientes .



Clientes como mercado de massa



Clientes como uma rede dinâmica



Transmitir comunicações aos clientes



Tenha comunicações bidirecionais



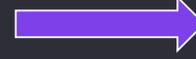
A empresa é a influenciadora chave de marca



O cliente é o principal influenciador da marca



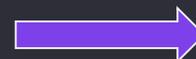
Marketing para persuadir compra



Marketing para inspirar compra, lealdade e defesa



Fluxo de valor unidirecional



Fluxo de valor bidirecional



Tempo: 5  
minutos

# Sobre meus clientes...

Acesse [www.menti.com](http://www.menti.com) e **digite** o código de acesso: **3403 3513**

Ou escaneie o **código QR**



e responda as perguntas





As empresas inteligentes  
perceberam que  
a fidelidade do cliente  
é a ferramenta de vendas  
e marketing mais  
poderosa que têm

Preço da fatura

# Agenda

---

1. Anúncios importantes
2. Introdução
3. **O que é experiência do cliente (CX)?**
4. O que é cultura centrada no cliente?
  - Por que ter uma cultura centrada no cliente?
  - Como o foco no cliente pode ser medido ?
5. Exemplos de experiência do cliente (CX)
6. Perguntas e respostas



# O que é Cliente Experiência (CX)?

CX é a **impressão de que sua empresa não é cliente**, e que faz com que o consumidor crie um conceito a respeito de sua marca ou ao longo das fases do processo de relacionamento: **antes, durante e depois da venda.**



*Otimize as interações  
entre consumidores e  
marcas*

**Concentre-se em  
uma experiência  
memorável**

- **1ª venda:** É mais fácil fidelizar desde a primeira venda, aumentando as chances de indicação.  
*“Leva 20 anos para construir uma reputação e 5 minutos para arruiná-la. Se você pensar sobre isso, você fará as coisas de forma diferente” (Warren Buffet)*
- **Fidelização:** O ato de fidelizar acontece antes da venda propriamente dita, seja “boca a boca” ou uma indicação para novos clientes são apenas consequência de um CX bem planejado.
- **Credibilidade:** Os clientes que têm uma boa percepção em relação à sua marca estão mais propensos a recomendá-la.
- **Diferencial:** Investir em uma experiência de compra diferenciada para o público, fortalecendo sua reputação
- **Custos:** Reduções de custos relevantes, principalmente com a redução de desperdícios por parte dos clientes e, principalmente, por parte dos próprios colaboradores.

# O que é Cliente Experiência (CX)?

A CX se baseia em tentar garantir a máxima **satisfação de um cliente** através de ações personalizadas que despertam sentimentos como:

**Representatividade/  
reconhecimento:**  
sentimento de  
pertencimento



**Valorização /  
exclusividade:** mostre  
que cada cliente é  
único



**Inclusão/  
participação:** a  
opinião do  
consumidor importa



**Realização:** Curar as  
necessidades do  
cliente



**Satisfação do cliente ⇔ Fidelização do cliente ⇔ Maior conversão**

# O que é Cliente Experiência (CX)?

## Funil de marketing

É um framework para entender como as redes de clientes têm um impacto tão grande no relacionamento das empresas com os clientes

Essa relação inclui desde **o primeiro diálogo** com o consumidor — quando ele está no topo do funil de vendas — até chegar ao ciclo no qual ele demonstra interesse em comprar o produto ou o serviço oferecido e, em muitos casos, **até depois de a venda ser concretizada**.



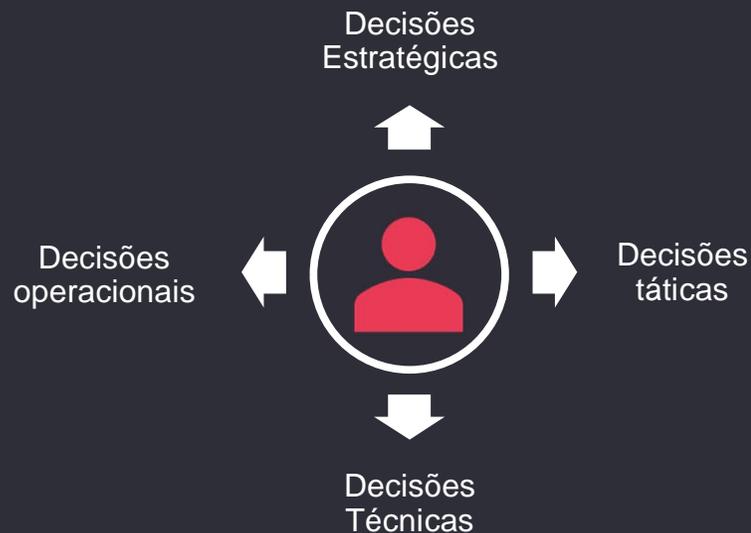
# Agenda

---

1. Anúncios importantes
2. Introdução
3. O que é experiência do cliente (CX)?
4. O que é cultura centrada no cliente?
  - Por que ter uma cultura centrada no cliente?
  - Como o foco no cliente pode ser medido ?
5. Exemplos de experiência do cliente (CX)
6. Perguntas e respostas



# O que é cultura centrada no cliente?



O cliente deve estar presente em todo o planejamento estratégico e acompanhar as etapas que fazem parte do ciclo de vendas.

Cultura organizacional baseada no comportamento e expectativas do cliente, que é o centro de todas as decisões da empresa.

## **Personalização e conversão de relacionamento:**

86 % dos consumidores afirmam que um atendimento diferenciado e exclusivo é um fator importante na hora de comprar ou não comprar de uma marca.

Fonte: InfoSys

# Mãos à obra!



Entre na **ConnectAmericas Academy** e faça o download do material encontrado no [Tema 2 Experiência do usuário - Nivelamento Aula 1 - Mãos à obra](#)

Tempo de trabalho: 15 min  
Apresentação voluntária: 5 min

# Por que ter uma Cultura Customer Centric?

- Empresas focadas no consumidor são **60% mais lucrativas**, de acordo com estudo da Deloitte
- Os clientes estão dispostos a **pagar 86% mais** por melhores experiências, segundo o CEI Report
- Empresas que investem na satisfação dos consumidores têm um **aumento de 10% no índice de retenção** de clientes e um crescimento de **30% no valor da marca**, conforme levantamento da Bain & Co
- O **custo estimado de perda de clientes** por causa de um serviço ruim pode chegar a **US\$ 1,6 trilhão**, de acordo com pesquisa da Accenture.



CAC - Custo de Aquisição de Cliente



ROI – Retorno sobre investimento (*Return over investment*)

# Como o foco no cliente pode ser medido ?

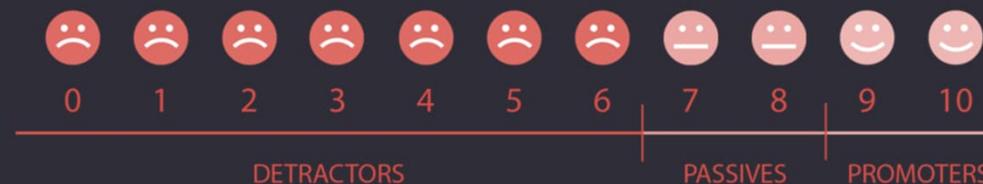


**Taxa de abandono:**  
Representa os clientes que não compram mais da sua empresa.



**Valor vitalício (LTV – Lifetime Value):**  
Calcula quanto dinheiro você ganhou desde que uma pessoa se tornou um consumidor frequente de sua marca.

**Net Promoter Score (NPS):**  
Indica quais clientes estão insatisfeitos, indiferentes e satisfeitos com sua empresa.



$$\text{Smiley Face \%} - \text{Frowny Face \%} = \text{NET PROMOTER SCORE}$$

# Agenda

---

1. Anúncios importantes
2. Introdução
3. O que é experiência do cliente (CX)?
4. O que é cultura centrada no cliente?
  - Por que ter uma cultura centrada no cliente?
  - Como o foco no cliente pode ser medido?
5. Exemplos de experiência do cliente (CX)
6. Perguntas e respostas



# Exemplos de experiência do cliente (CX)

Considere estes exemplos ruins de CX:



## **Companhias aéreas**

Eles recompensam seus clientes mais valiosos com milhas de passageiro frequente. Mas quando os clientes que mais voam tentam usar suas milhas, as companhias aéreas os tratam como aproveitadores.

## **Restaurantes de fast**

Eles são baratos e rápidos, mas geralmente oferecem um serviço grosseiro ou indiferente.

## **Negócio online**

Eles podem manipular informações de cartão de crédito.

## **Departamentos de atendimento ao cliente**

Eles colocam os clientes em espera e têm capacidade limitada para resolver reclamações.

# Exemplos de experiência do cliente (CX)

A voz do consumidor afeta negativamente a reputação dos negócios



USUARIO 2

Que divertido tener internet de [@TigoHn](#) 😎 se va el internet cada 5 minutos y de paso en **servicio al cliente** ponen a gente que solo te reinicia el Modem cuando eso lo puedo hacer yo solo

Translate Tweet

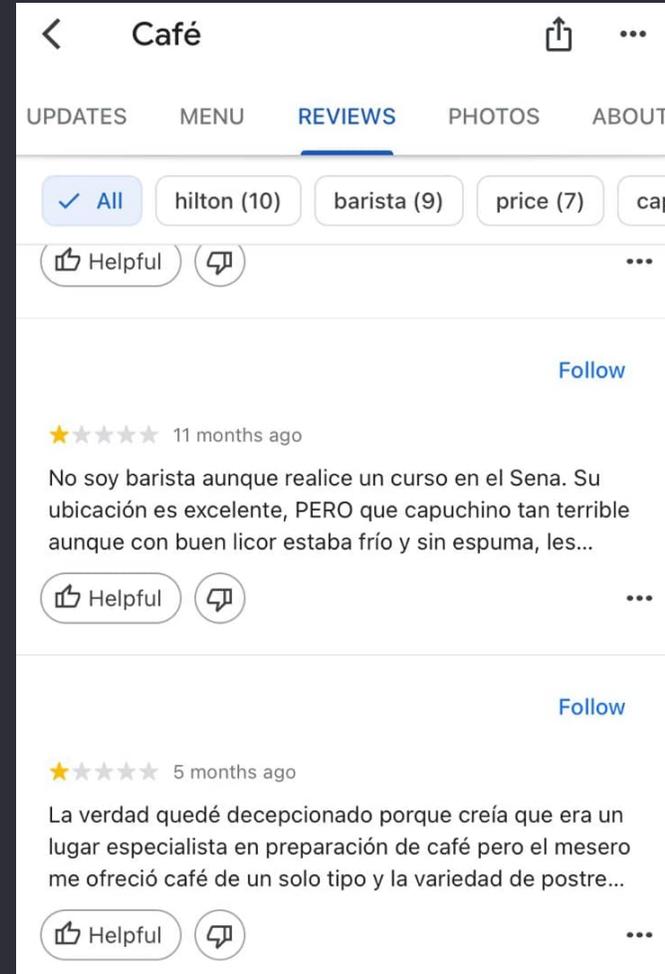
9:33 · 11/03/22 · [Twitter for iPhone](#)

 **Tigo Honduras** [@TigoHn](#) · 2h  
Replying to [@xAllan974](#)

Nos gustaría poder mejorar tu experiencia, puedes enviarnos tu caso detallado al correo [agenciavirtual@tigo.com.hn](mailto:agenciavirtual@tigo.com.hn) para con mucho gusto ayudarte.

USUARIO 2

Ya he mandado hasta 5 correos y nunca contestan.



Café

UPDATES MENU **REVIEWS** PHOTOS ABOUT

All  hilton (10)  barista (9)  price (7)  cap...

[Follow](#)

★★★★★ 11 months ago

No soy barista aunque realice un curso en el Sena. Su ubicación es excelente, PERO que capuchino tan terrible aunque con buen licor estaba frío y sin espuma, les...

[Follow](#)

★★★★★ 5 months ago

La verdad quedé decepcionado porque creía que era un lugar especialista en preparación de café pero el mesero me ofreció café de un solo tipo y la variedad de postre...

# Exemplos de experiência do cliente (CX)

Alguns bons exemplos de CX :



**Responder rápido:** Um cliente apreciará respostas rápidas quando quiser fazer uma pergunta ou destacar um problema.



**Agir com base no feedback:** Quando um funcionário age com base no feedback que recebeu de um cliente, mostra que sua opinião é importante.



**Ter empatia:** Funcionários que tentam entender o ponto de vista do cliente fazem com que ele se sinta valorizado.



**Manter as opções de autoatendimento do cliente:** Quando os clientes desejam encontrar suas próprias respostas para problemas de serviço, ter uma página de perguntas frequentes atualizada ou uma base de artigos de conhecimento pode ser muito útil.



**Oferecer suporte omnicanal :** Diferentes canais de comunicação podem dar suporte aos clientes que têm agendas ocupadas ou que desejam flexibilidade na forma como se conectam com as empresas. Seus funcionários precisam estar preparados para oferecer suporte via e-mail, telefone, chat e mídias sociais.



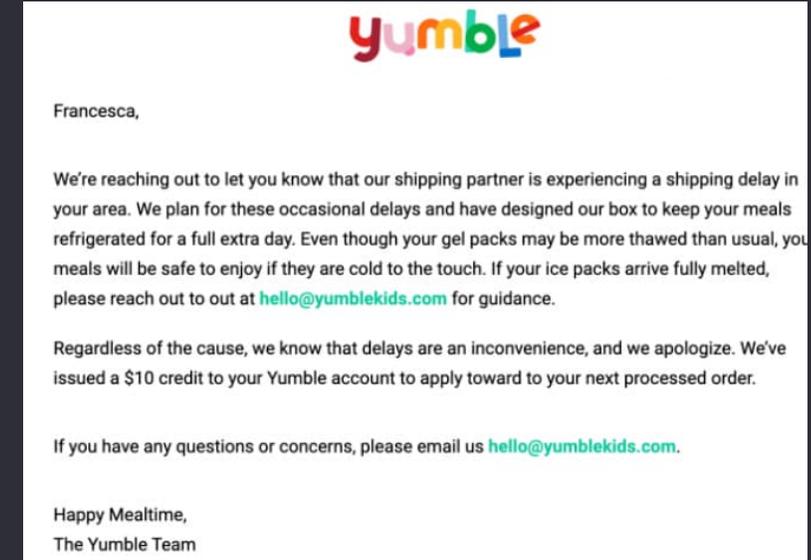
**Ir além:** Quando um funcionário agrega valor além das expectativas do cliente ou adiciona um toque pessoal à experiência, ele pode deixar uma impressão positiva e aumentar a fidelidade do cliente.

# Exemplos de experiência do cliente (CX)

1. O dono da loja que lembra - e aprecia - clientes recorrentes



2. A loja online que resolve problemas de envio de forma proativa



3. O varejista que encontra uma maneira de corrigir a falta de estoque



Q & A



# Obrigada!

## Nos vemos na próxima terça-feira



Acesse o link a seguir e nos dê seu feedback sobre a aula de hoje :

<https://forms.office.com/r/KvyJpWjdvK>

Sua opinião é muito importante para nós.