



Cultura para
inovação
centrada no
CLIENTE



Pesquisas mostram que as organizações que investem em conhecer seus clientes (e suas jornadas) são as que mais os satisfazem, **aumentando suas receitas e reduzindo o custo** para servir.

ALGUNS INDICADORES



5% na taxa de retenção de clientes
pode aumentar os lucros em até **95%**
(Bain & Company).

67% dos consumidores estão dispostos a pagar
mais por produtos e serviços de empresas que
oferecem um excelente atendimento ao cliente.
(American Express)

73% dos consumidores colocam a experiência do cliente como um fator chave para influenciar suas decisões de compra. (PwC)

91% dos consumidores são mais propensos a comprar de empresas que reconhecem, lembram e fornecem ofertas relevantes. (Accenture)



A cultura centrada
no **cliente** valoriza
a **experiência** do
cliente acima de
tudo.

Cada cliente é único


Quer soluções personalizadas

Tem necessidades específicas.



Isso envolve o estudo de seus hábitos, necessidades, desejos, motivações e feedbacks.





E permite um atendimento excepcional em todos os pontos de contato com o cliente.



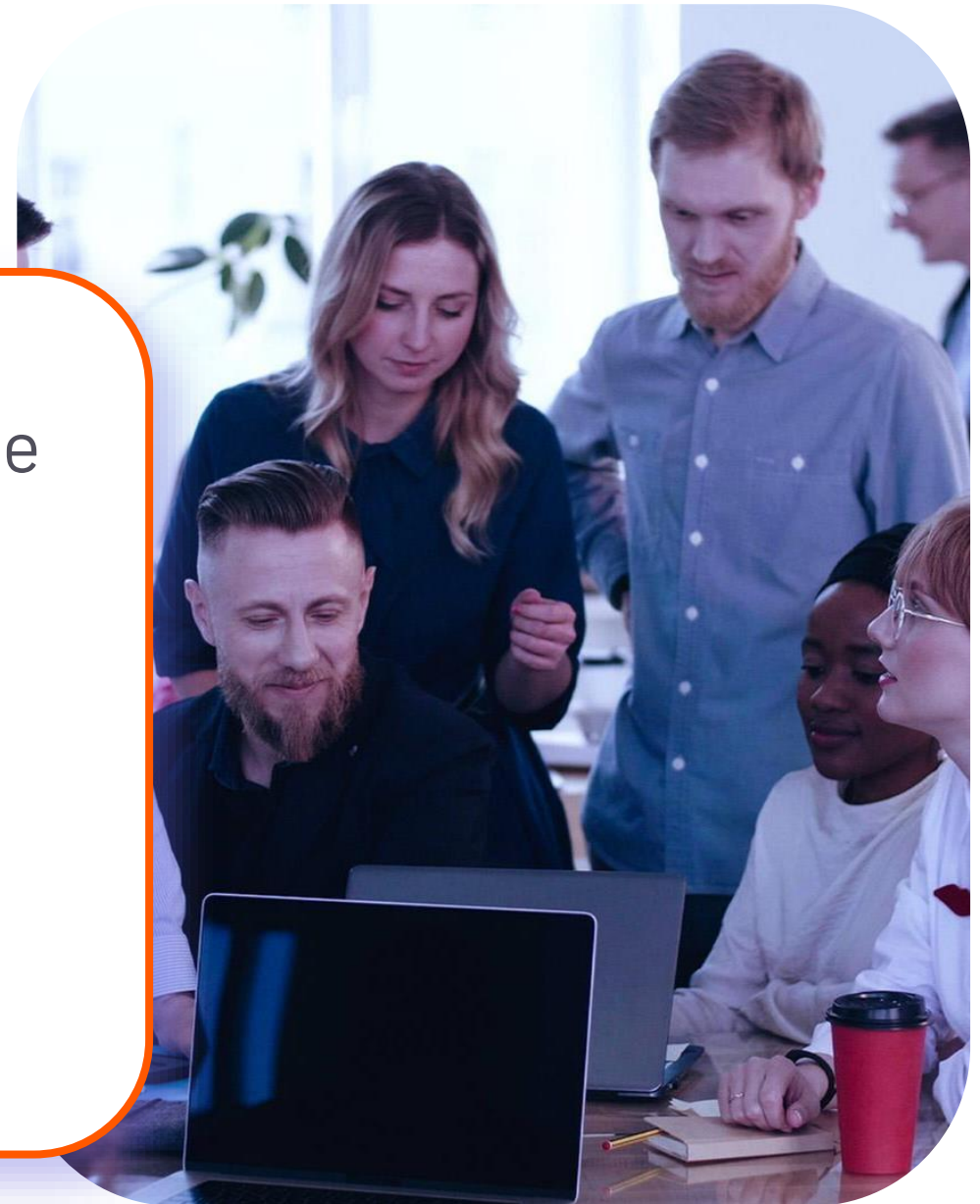
ATENÇÃO ao que agrega valor ao cliente:

- mudanças nas preferências dos clientes,
- tendências de mercado e
- novas tecnologias para desenvolver soluções inovadoras

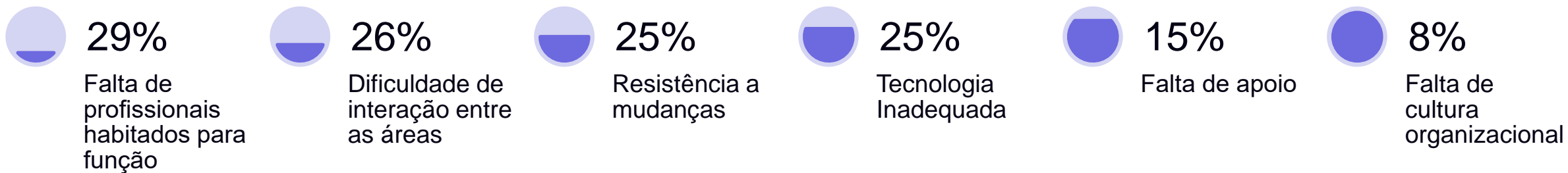
Explorar: desafios, necessidades e oportunidades

Formar: protótipos, percepções e visões

Construir: ideias, planos e experiência



MAIORES DESAFIOS PARA MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



Uma empresa centrada no cliente define métricas de desempenho que refletem a satisfação e fidelidade do cliente.



E incentiva os clientes:

- a compartilharem suas opiniões,
- **realizar** pesquisas de satisfação,
- Deixar comentários nas redes sociais

E utilizam essas informações para aprimorar seus produtos e serviços.





A **experiência do cliente** não se limita apenas à qualidade do produto ou serviço oferecido pela empresa, mas também engloba **aspectos intangíveis**, como:

- a facilidade de compra
- a eficácia do atendimento ao cliente
- a comunicação
- a pesquisa no site
- o atendimento pós-venda
- a resolução de problemas

FEEDBACK

A cultura centrada no cliente valoriza o feedback dos clientes e o utiliza como uma ferramenta essencial para melhorar continuamente.



ISSO DEVE IR
ALÉM DO
INDICE DO **NPS**



Alguns pontos
importantes a
serem
observados:





- **Atendimento personalizado:** Os clientes devem ser recebidos por funcionários treinados e atenciosos, prontos para oferecer orientação e suporte personalizados.
- **Variedade de produtos e disponibilidade de estoque**
- **Fornecimento de informações claras e precisas** sobre os produtos, suas especificações e compatibilidade com diferentes veículos. Isso ajuda os clientes a tomar decisões informadas e evitar erros na compra.





Inovação em Serviço na experiência do cliente

Serviço

Qualquer atividade que uma parte entrega a outra sendo essencialmente intangível e não resulta em posse.





É aumentar o poder de ação das pessoas, em determinados contextos.





Propósito

(o que os clientes querem)



Promessa

(o que você diz que fará)

Desempenho

(o que você faz)



COMPARATIVO

LÓGICA DE PRODUTO

Design é aparência



Transação com cliente



Processos rígidos



Relacionamentos Efêmeros



Foco no produto (palavras)

LÓGICA DE SERVIÇO

Design é como funciona



Relacionamento com cliente



Jornadas de uso



Relacionamento Participativo



Foco no serviço (necessidade)

VS.





SERVIÇO É

- **Intangível**: não pode ser tocado
- **Variável**: diferente a cada vez que é realizado
- **Inseparável**: não se separa de quem o produz
- **Perecível**: produzido e consumido simultaneamente, não se pode armazenar.



A inovação em serviço permite:

- Compreender as necessidades do cliente
- Entender o alcance de uma marca
- Tangibilizar interações
- Possibilitar a solução de problemas complexos
- Mensurar a experiência do cliente

Algumas etapas a observar:



1. Compreender as necessidades dos clientes:

- Realize pesquisas e interações com os clientes para entender suas necessidades, desejos e expectativas.
- Identifique os pontos problemáticos e as oportunidades de melhoria na experiência do cliente.



2. Mapear a jornada do cliente:

- Desenhe a jornada completa do cliente, desde o momento em que ele entra na loja até a conclusão da compra e o pós-venda.
- Identifique os diferentes pontos de contato e interações que os clientes têm com a loja.



3. Identificar pontos de dor e oportunidades

- Analise a jornada do cliente para identificar os pontos de dor e as oportunidades de melhorar a experiência.
- Vai desde a facilidade de encontrar produtos, a disponibilidade de informações, até o processo de pagamento e entrega.



4. Criar soluções centradas no cliente

- Com base nas informações coletadas, desenvolva soluções centradas no cliente para resolver os pontos de dor e melhorar a experiência geral.
- Significa incluir melhorias na disposição da loja, treinamento da equipe de vendas, implementação de tecnologia para fornecer informações adicionais sobre os produtos, entre outros.



5. Prototipar e testar antes de implementar a solução

- Crie protótipos das soluções propostas e teste-as com clientes reais.
- Observe e colete feedback para fazer ajustes e refinamentos necessários antes de implementá-las completamente.



6. Treinar a equipe

- Uma parte essencial da implementação do design de serviço é treinar a equipe de atendimento ao cliente para que eles possam fornecer uma experiência consistente e de alta qualidade.
- Eles devem entender os princípios do design de serviço e estar preparados para lidar com diferentes cenários de atendimento.



7. Implementar as mudanças

- Com base nos resultados dos testes e no feedback recebido, implemente as mudanças necessárias no estabelecimento.
- Isso pode envolver a reorganização do layout das instalações/loja, a introdução de novos processos ou a incorporação de tecnologia para melhorar a experiência do cliente.

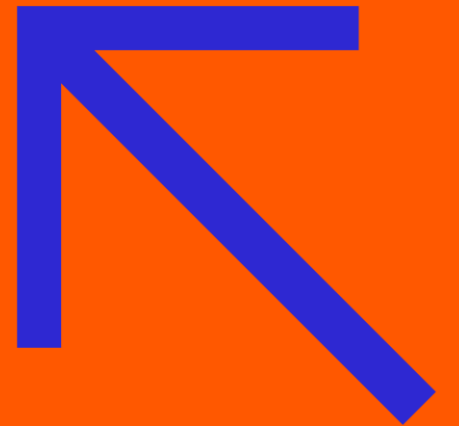


8. Medir e avaliar

- Estabeleça métricas para avaliar a eficácia das mudanças implementadas.
- Monitore regularmente o desempenho e solicite feedback dos clientes para fazer ajustes e melhorias contínuas.

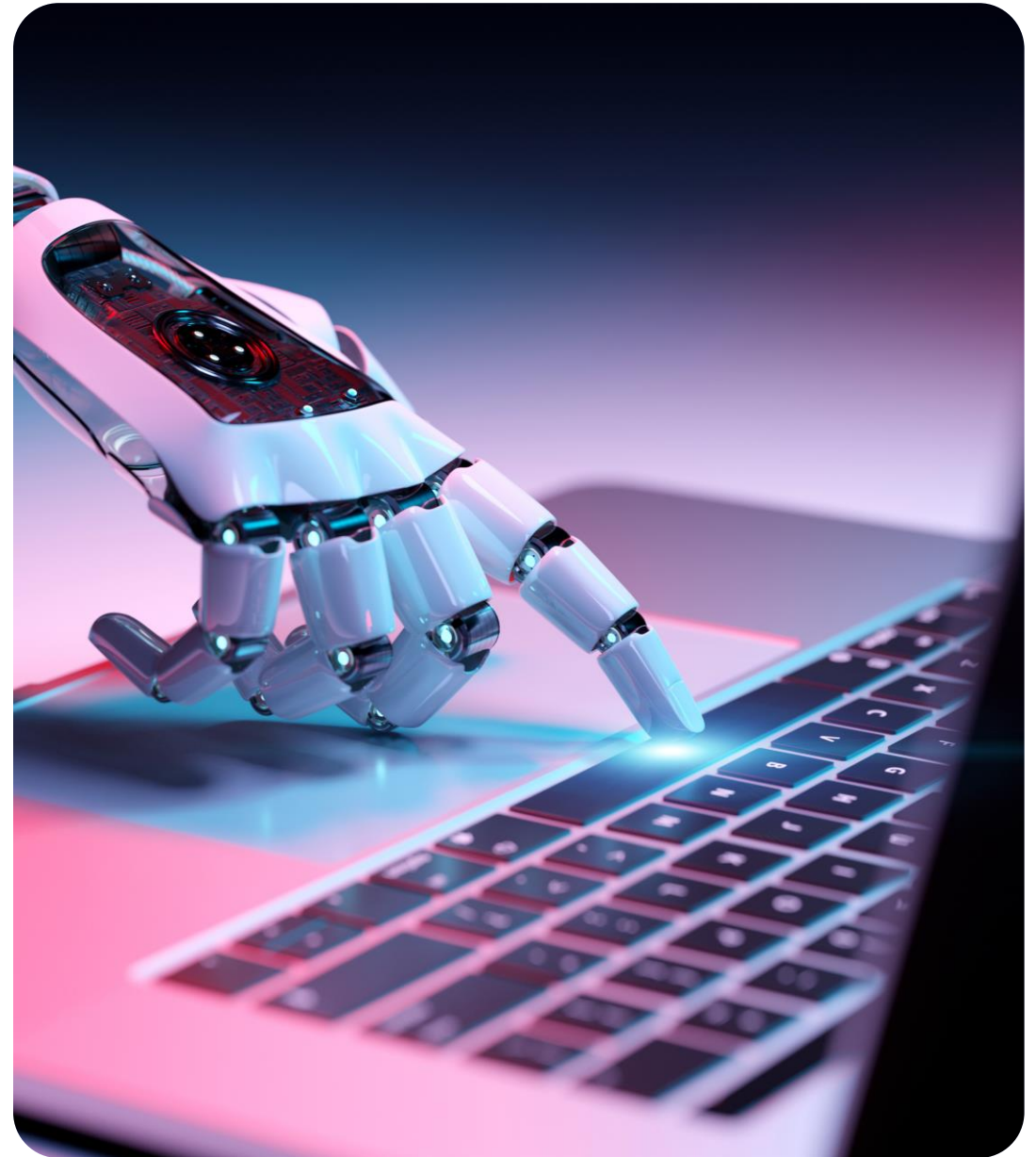


A tecnologia e a inteligência artificial têm desempenhado um papel significativo na inovação do atendimento ao cliente



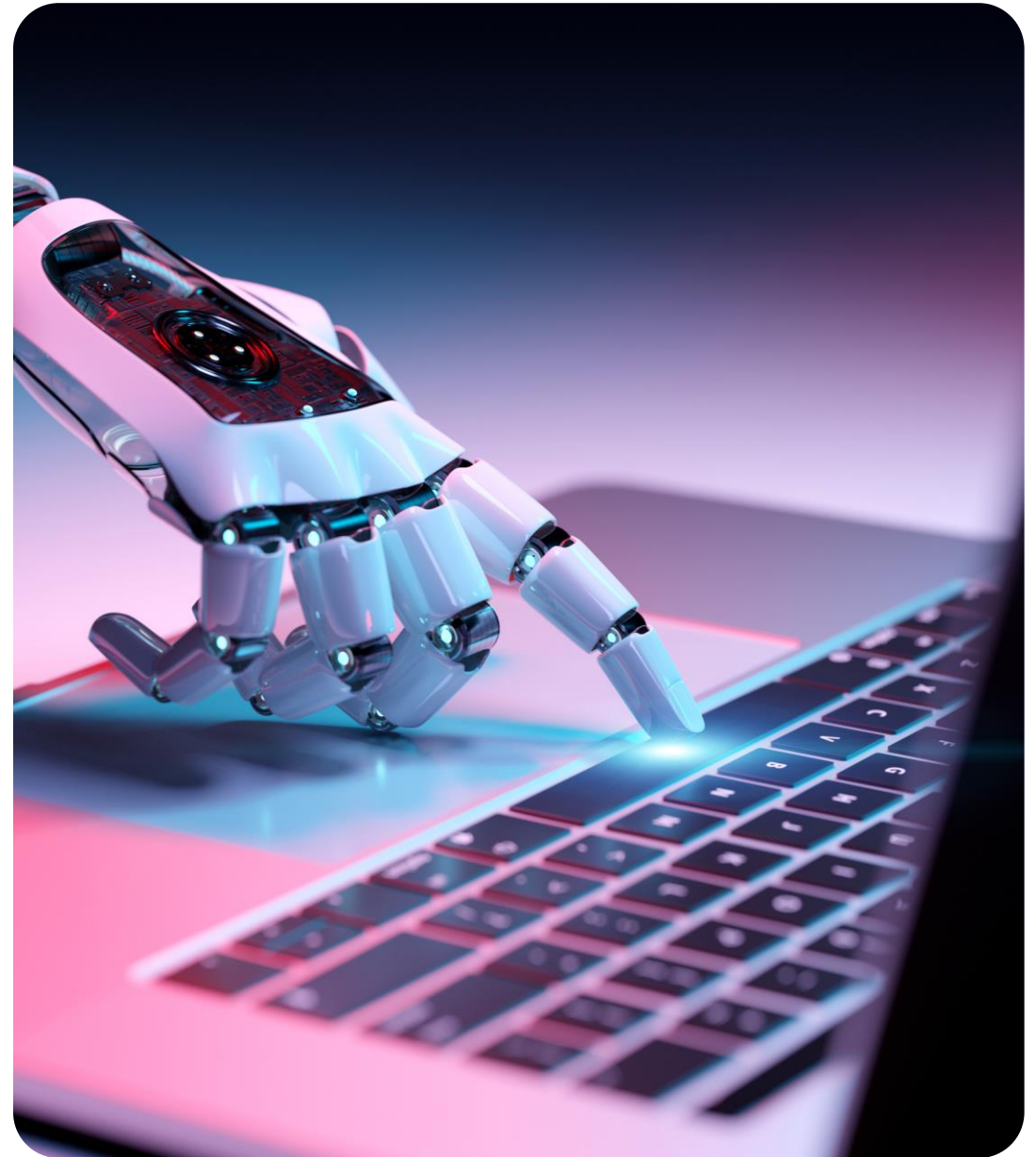
Inteligência Artificial no atendimento ao cliente

- Chatbots e assistentes virtuais
- Automação de tarefas repetitivas
- Análise de dados avançada
- Personalização a experiência do cliente.
- Respostas em tempo real



Inteligência Artificial no atendimento ao cliente

- Atendimento multicanal:
- Melhoria na triagem de chamadas
- Monitoramento as interações em tempo real para identificar problemas de atendimento
- Tradução automática
- Feedback e análise de sentimentos



A NOVA LIDERANÇA COM FOCO NO CLIENTE



FUTURISTA

- ⦿ capacidade de enxergar os dados atuais
- ⦿ imagina novas possibilidades e cenários futuros
- ⦿ transforma o inesperado em antecipação consciente
- ⦿ sabe equilibrar o poder de analisar o conhecido e explorar o desconhecido
- ⦿ mistura análises preditivas com práticas imaginativas

INOVADORA

- incentiva a ideação criativa e a experimentação
- estimula novas ideias
- entende as necessidades dos cliente
- oferecem uma solução e não produtos
- usam habilidades de pensamento visual e narrativa para compartilhar hipóteses e ideias de forma rápida e eficaz



TECNÓLOGA

- experimenta na prática novas tecnologias
- lida com as implicações éticas, morais e sociais das tecnologias que ele cria em suas organizações
- pesquisa sobre novas tecnologias no limite do desconhecido
- adota tecnologia ainda não regulamentada e assume o risco



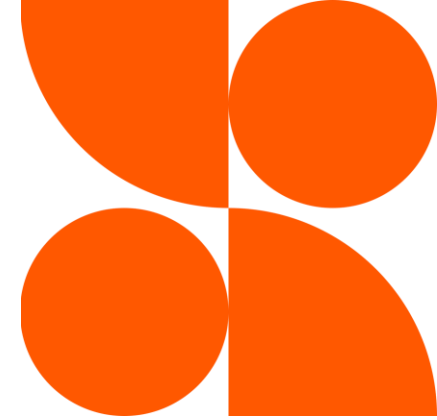
HUMANITÁRIA

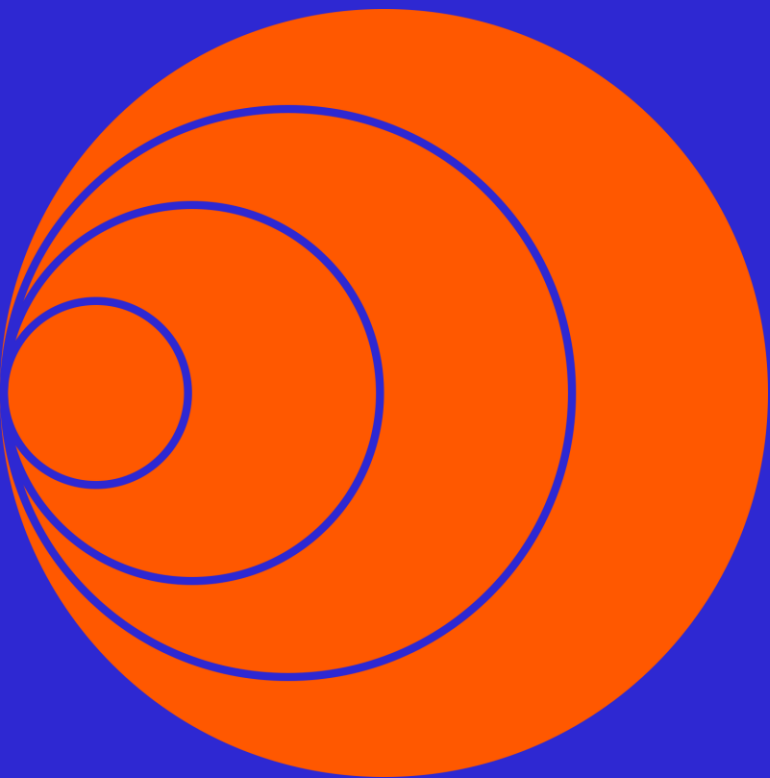
- ◉ Considera a "responsabilidade social corporativa" como parte da missão integrada da empresa
- ◉ Desenvolve um ambiente de trabalho significativo, com uma cultura positiva, que promova a equidade, incentive a inclusão e a diversidade
- ◉ Encoraja as pessoas a serem felizes e motivadas



É AMBIDESTRA

Associa a eficiência com
criatividade e
inovação





ATITUDES DA LIDERANÇA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE



Na experiência do cliente compete ao líder motivar e coordenar a sua equipe, garantindo que os clientes recebam um serviço de alta qualidade.



Algumas das principais habilidades são:

- ✓ Comunicação eficaz
- ✓ Inspirar e motivar sua equipe,
- ✓ Estabelecer metas claras,
- ✓ Fornecer direcionamento e ser um exemplo a ser seguido.
- ✓ Encontrar soluções criativas para resolver problemas de clientes
- ✓ Ser capaz de colocar-se no lugar do cliente e entender suas necessidades

Algumas das principais habilidades são:

- ✓ Conhecimento do produto ou serviço
- ✓ Ser capaz de tomar decisões rápidas
- ✓ Saber lidar com situações de conflito entre clientes e equipe
- ✓ Usar dados e métricas de desempenho para identificar áreas de melhoria
- ✓ Gerenciar o tempo de forma eficiente



E você, o que
tem feito de
inovador no
atendimento ao
seu cliente?



“

Inovar é causar
impacto positivo na
vida das pessoas.

Scott Berkun

Gratidão!

www.mariaaugusta.com.br



INSTAGRAM

[@mariaaugustaorofino](https://www.instagram.com/mariaaugustaorofino)



LINKEDIN

[@mariaaugustaorofino](https://www.linkedin.com/company/mariaaugustaorofino)



YOUTUBE

[/mariaaugustaorofino](https://www.youtube.com/channel/UCmariaaugustaorofino)



PODCAST

[Ideias em Movimento](https://www.mariaaugusta.com.br/podcast)