CX

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE NO AMBIENTE DIGITAL

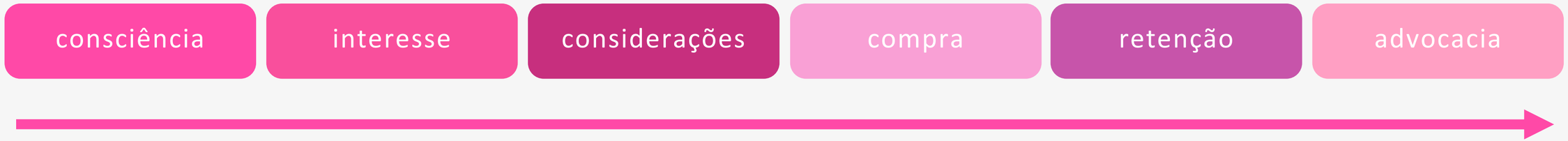
MICRO, PEQUENOS E MÉDIOS NEGÓCIOS

CX

afinal, o que é experiência do cliente?

CX

vivências que geram emoções



CX

porque centralidade no cliente é uma questão de sobrevivência?

50% dos clientes mudarão para um concorrente após uma experiência ruim. No caso de mais de uma experiência ruim, esse número sobe para 80%.

CX

a conta é simples...

+ retenção
+ aquisição
+ margem
+ valor vitalício
+ lealdade
+ reputação
+ vantagem competitiva

CX

84% dos clientes confiam muito mais em recomendações do que qualquer outro tipo de publicidade

boca a boca funciona

CX

errar não é um problema

boca a boca funciona

magazineluiz

CX

mas como entregar boas experiências?

na indústria
nos negócios de diferentes tamanhos
nas empresas tradicionais
nas empresas familiares

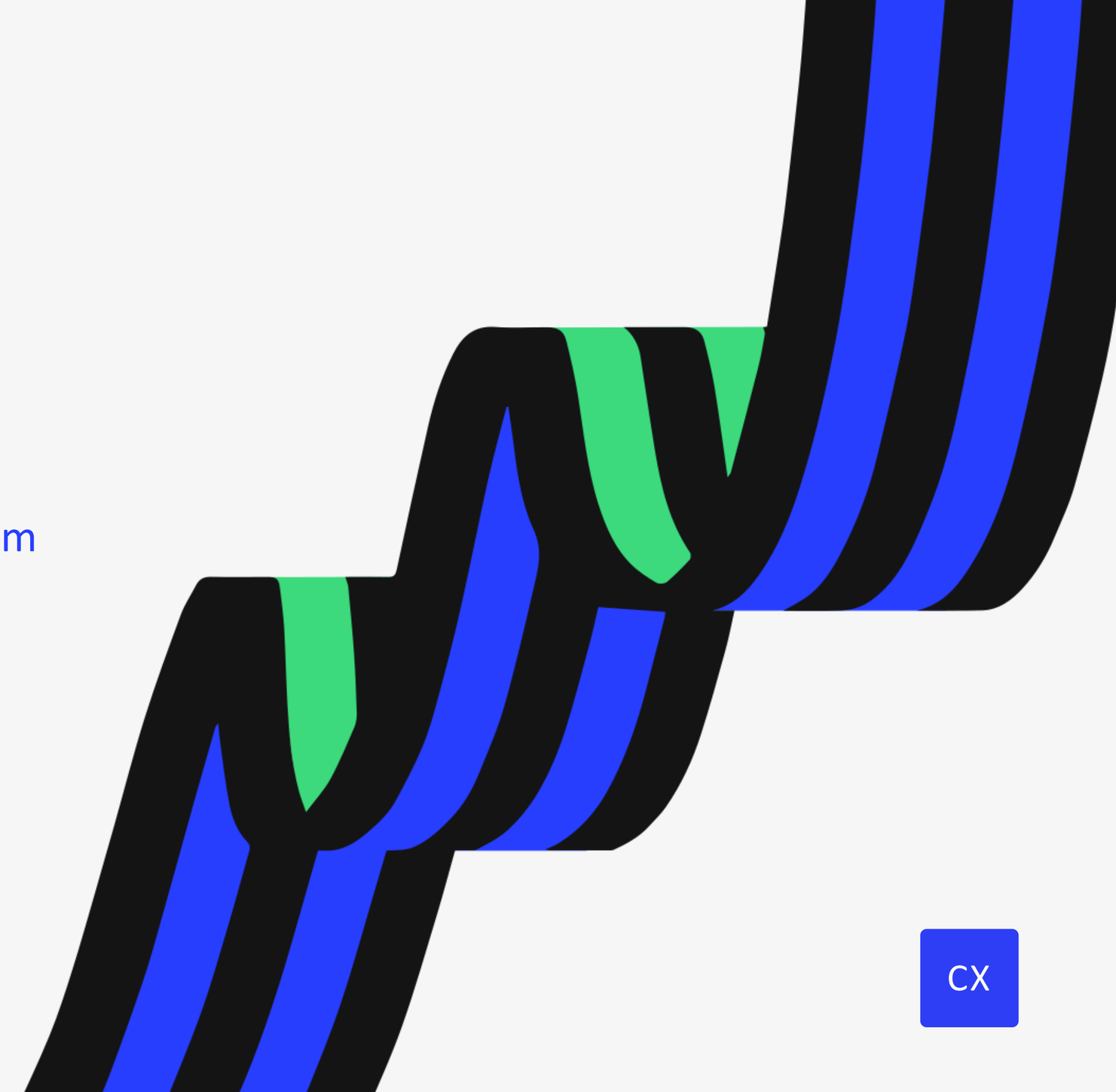
eficiência operacional é uma premissa

as “coisas" devem funcionar muito bem

básico bem feito dá certo

a luta contra aborrecimentos diários

atenção aos mínimos detalhes



CX

aprendendo com a tiffany

reduza o esforço agora

experiência sem atrito

cumprir e superar expectativas

experiência do usuário acessível e fluída

cure os pontos de dor da jornada do cliente

CX

aprendendo
experiência
seamless
(imperceptível)
recorrente
com a petlove

CX

CX

a jornada do cliente é digital desde 1998

as ferramentas tecnológicas sustentam as jornadas

mostrar a jornada antes é demais!

alinhamento de expectativas

comunicação pró-ativa

predição de comportamentos

indicadores de desempenho da jornada

aprendendo com os pequenos negócios

CX

esteja com seu radar digital ligado: omnicanalidade

o cliente está em todo o lugar:

instagram, linkedin, facebook, tiktok,

whatsapp, telegram, google, google

mapas, blogs, email, chats, reclame

aqui, sites,

chatgpt

CX

CX

mas eu atendo outras “empresas”, como fica?

CX

requerimentos b2b
+ expectativas b2c

= humano para humano

CX

b2b experience

excesso de comunicação

mapeamento das necessidades

gestão do sucesso do cliente

qualidade supervisionada

transparência

não andar com contrato debaixo do braço

CX

o que realmente é uma experiência positiva?

CX

exemplos

- marketing atinge expectativas realistas sobre o produto/serviço
- design de produto intuitivo
- recursos de autoajuda de fácil acesso
- mensagens proativas sobre problemas conhecidos
- vendas sendo transparentes sobre preços
- suporte ao cliente ao vivo sempre disponível com esperas curtas

CX

me fale sobre indicadores de desempenho

CX

CX

indicadores de desempenho

objetivos/comportamento/operacionais

churn
ticket médio
usuários ativos
custo de aquisição
valor vitalício (LTV)
recompra
venda cruzada e expandida (cross e upsell)
taxa de contato (CR)
saldo de retenção

CX

indicadores de desempenho

subjetivos/sentimento

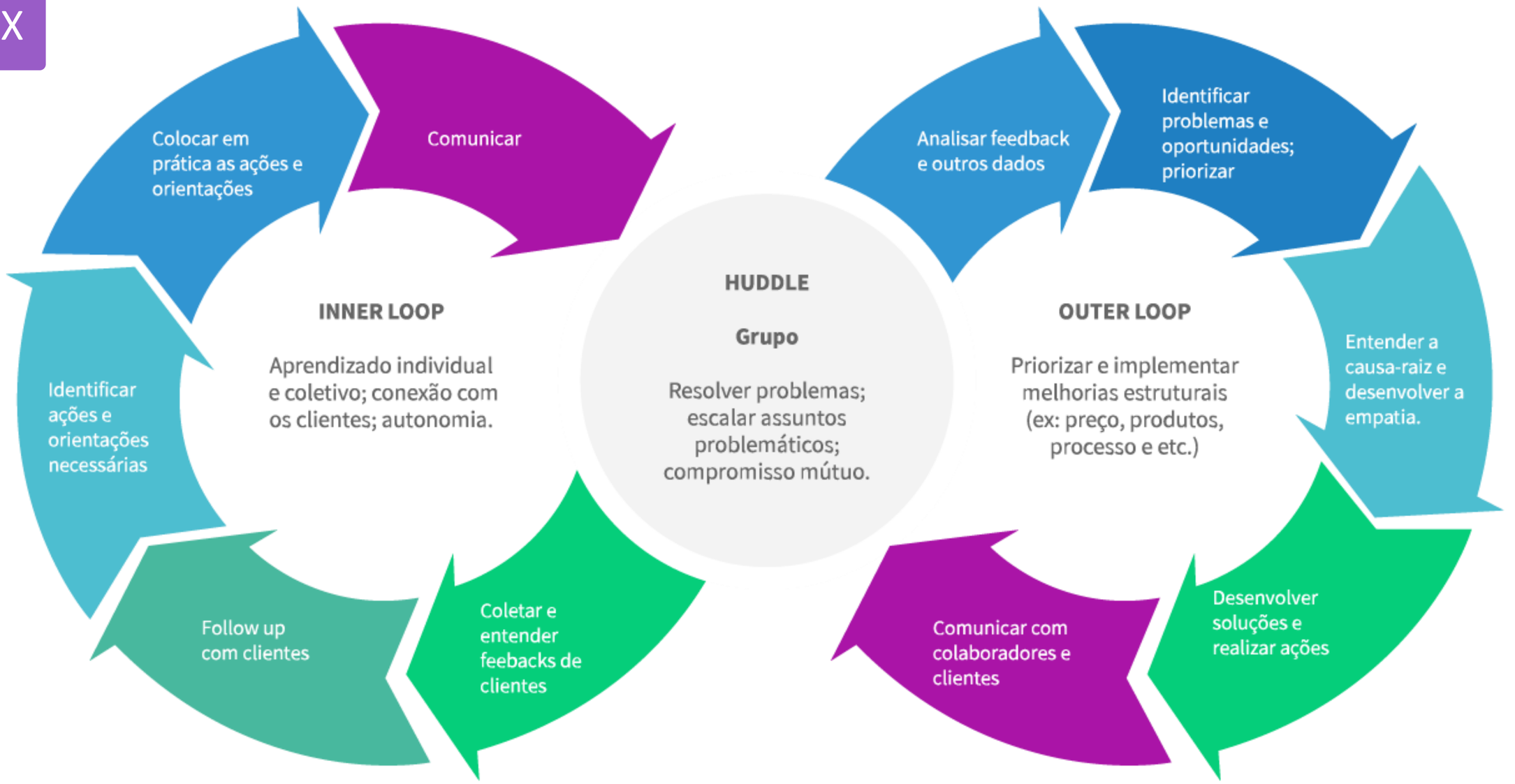
net promoter score (nps)
índice de esforço do cliente (ces)
índice de satisfação do cliente (csat)
feedbacks de usuários
pesquisas exploratórias
índice de dependência (must have score)

CX

a importância dos ciclos de feedbacks

o elo do loop do sistema "NPS"que transforma outras culturas, como centradas em competidores, preços ou produtos, em uma cultura de centralidade no cliente

CX



Fonte: Bain & Company

CX

sobre um atendimentos inesquecíveis

CX

coloque as pessoas em primeiro lugar

“arranque" felicidade

efeito auréola (halo)

conexões emocionais

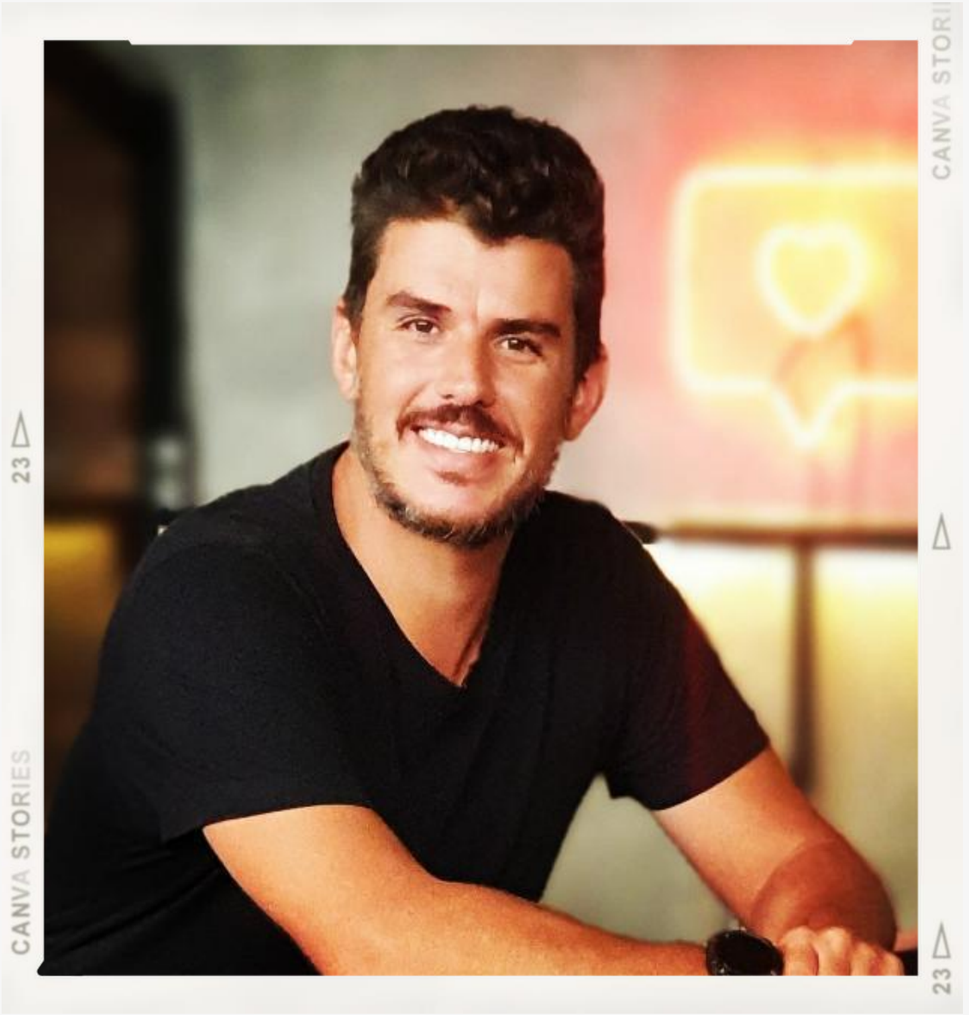
memórias afetivas

lutar pelo sucesso do cliente

Se seu cliente fosse escrever uma carta para você daqui 10 anos, o que ele escreveria para você?

MUITO OBRIGADO!

LINKEDIN: TOMASDUARTE

INSTAGRAM: @TOMASTRACK

Tomás Duarte