

SEJAM BEM-VINDOS!

AMCHAM
Brasil | Uberlândia
Por um melhor ambiente de negócios



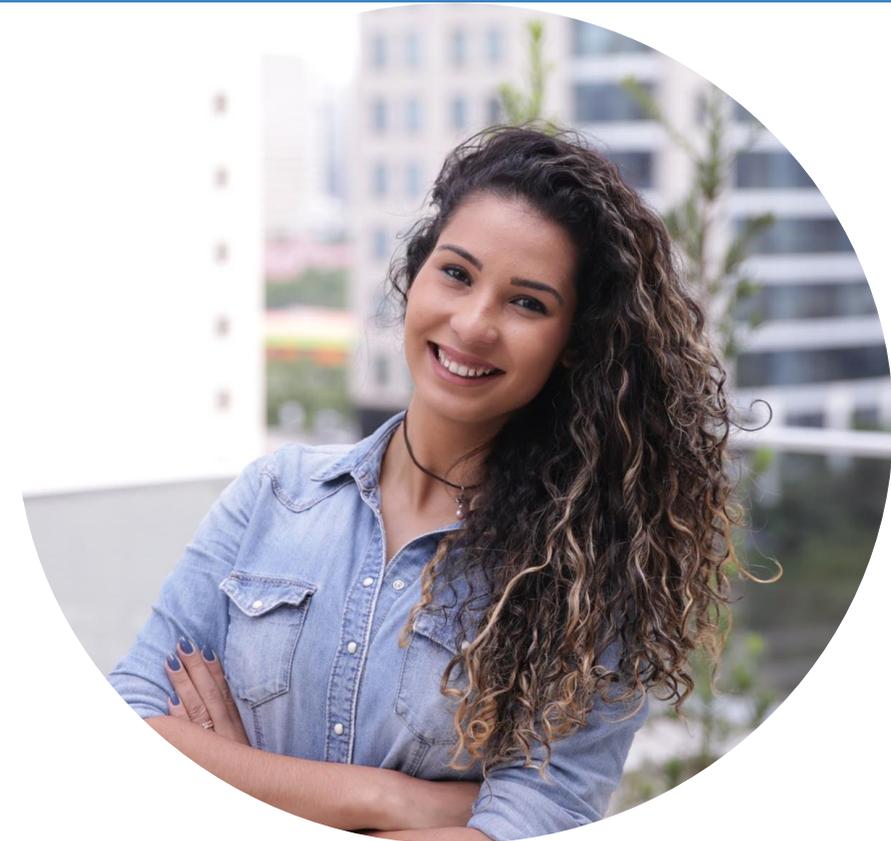
Who are you?

- Seu nome;
- Uma característica/habilidade com a primeira letra do seu nome;
- O que você faz;

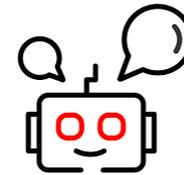
Pode me chamar de JESS



Jess De Souza Amador



inbenta



kenoby

Lemona de School
ESCOLA DE MARKETING

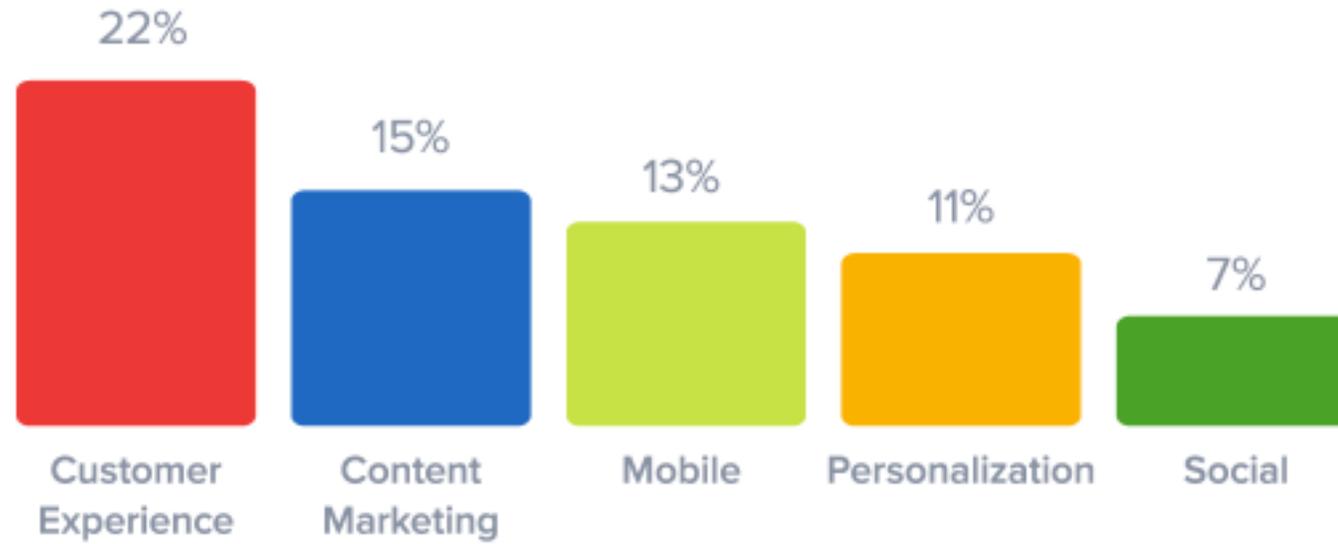


O que é Customer Experience?

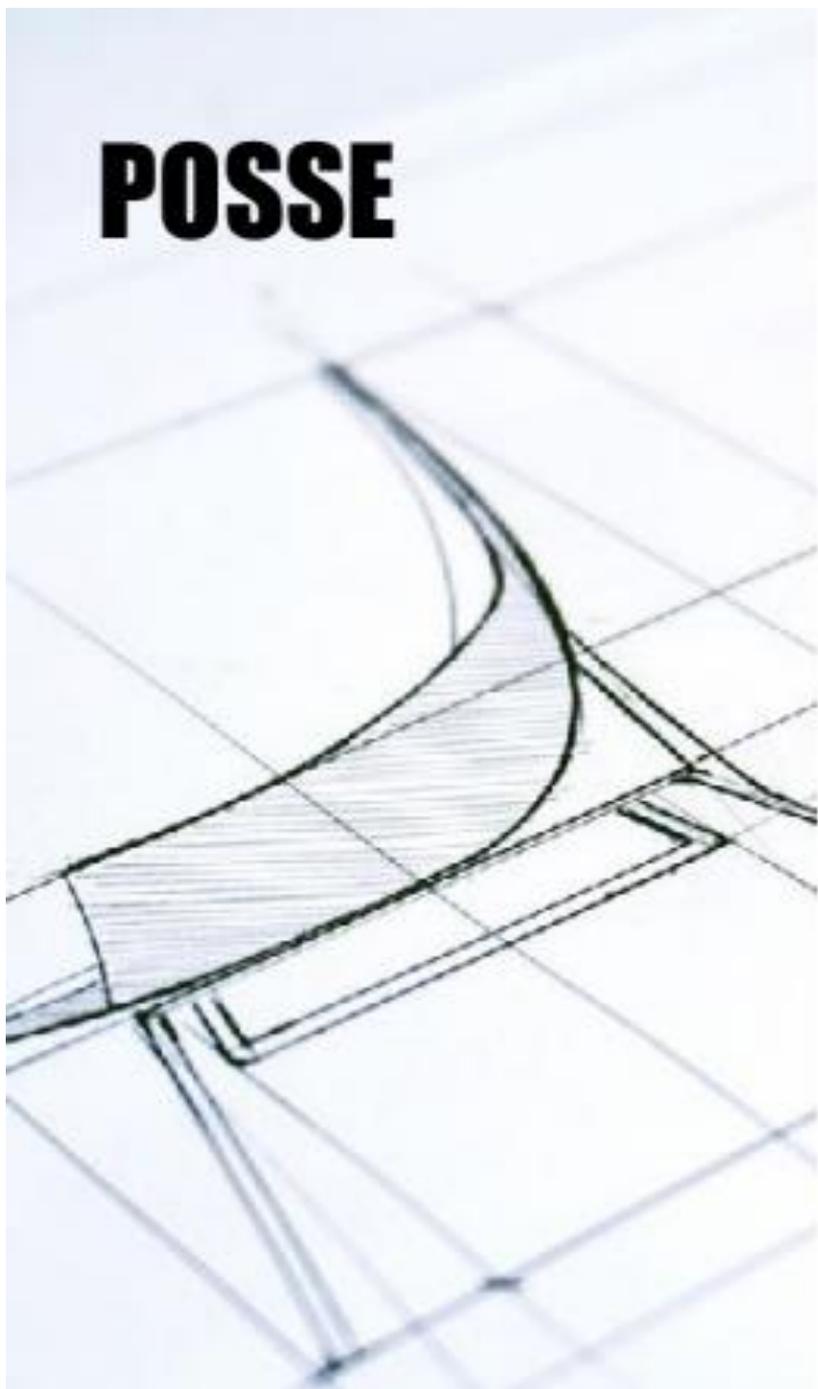


É a percepção que os clientes, em suas interações, têm da sua organização. Bruce Tekim

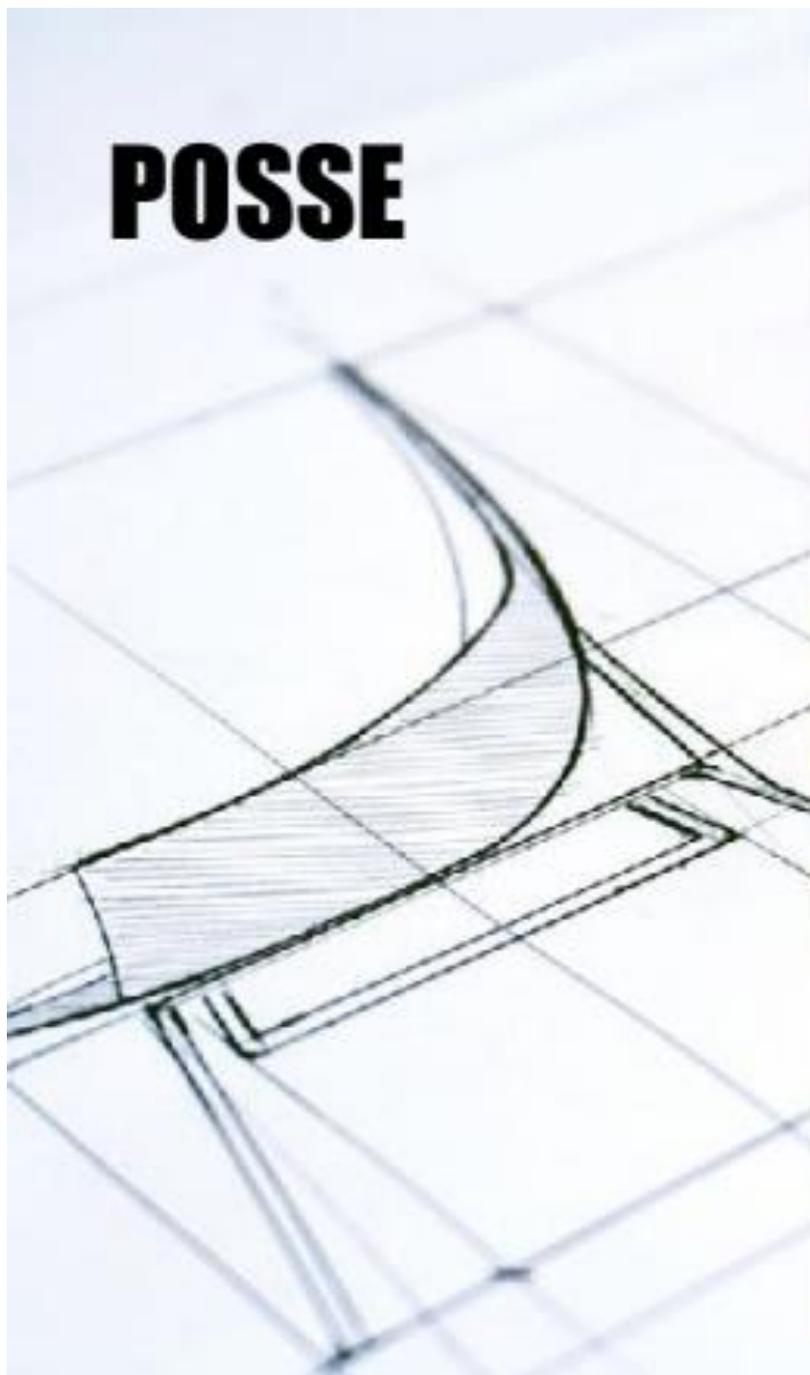
Most exciting business opportunity



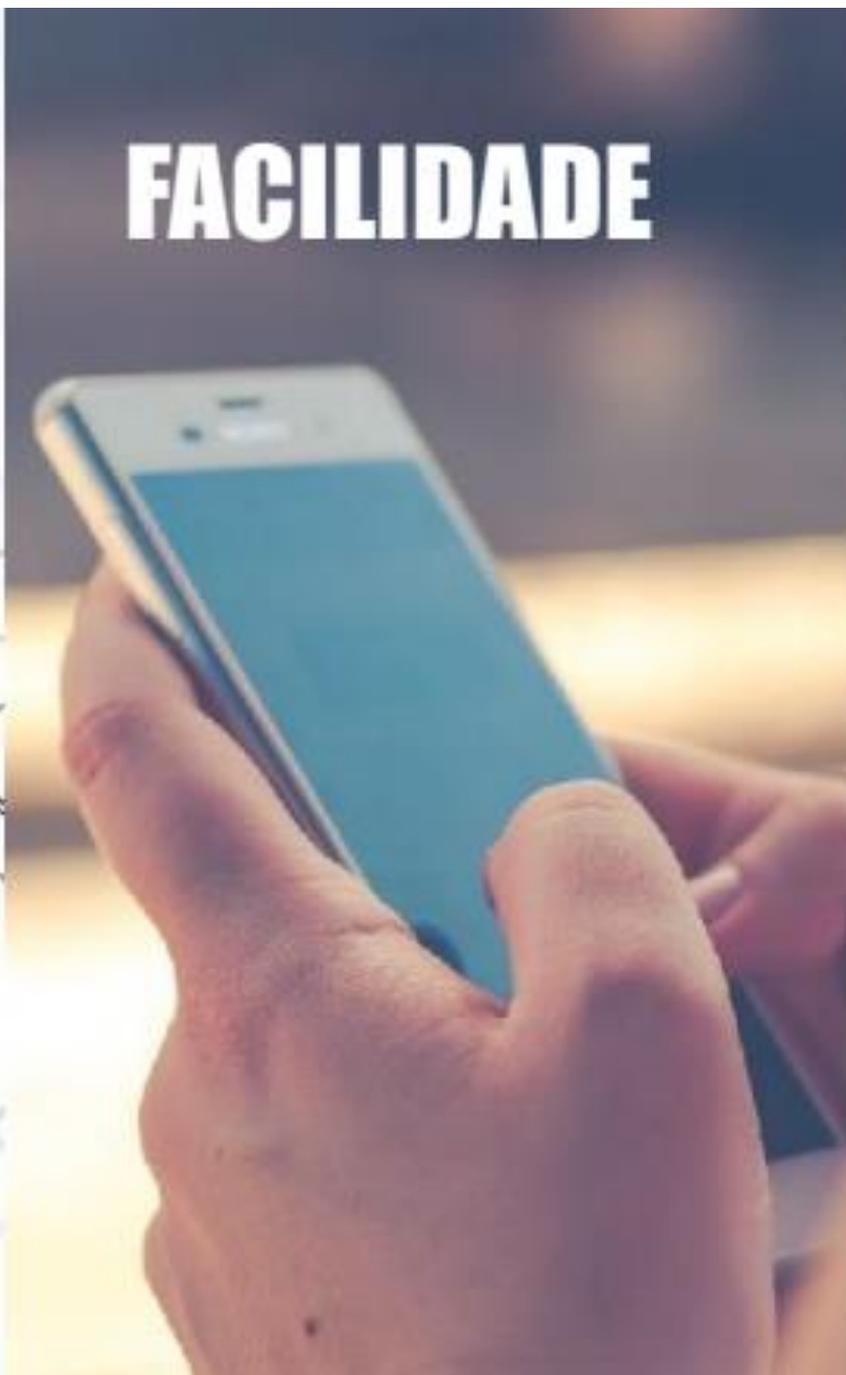
POSSE



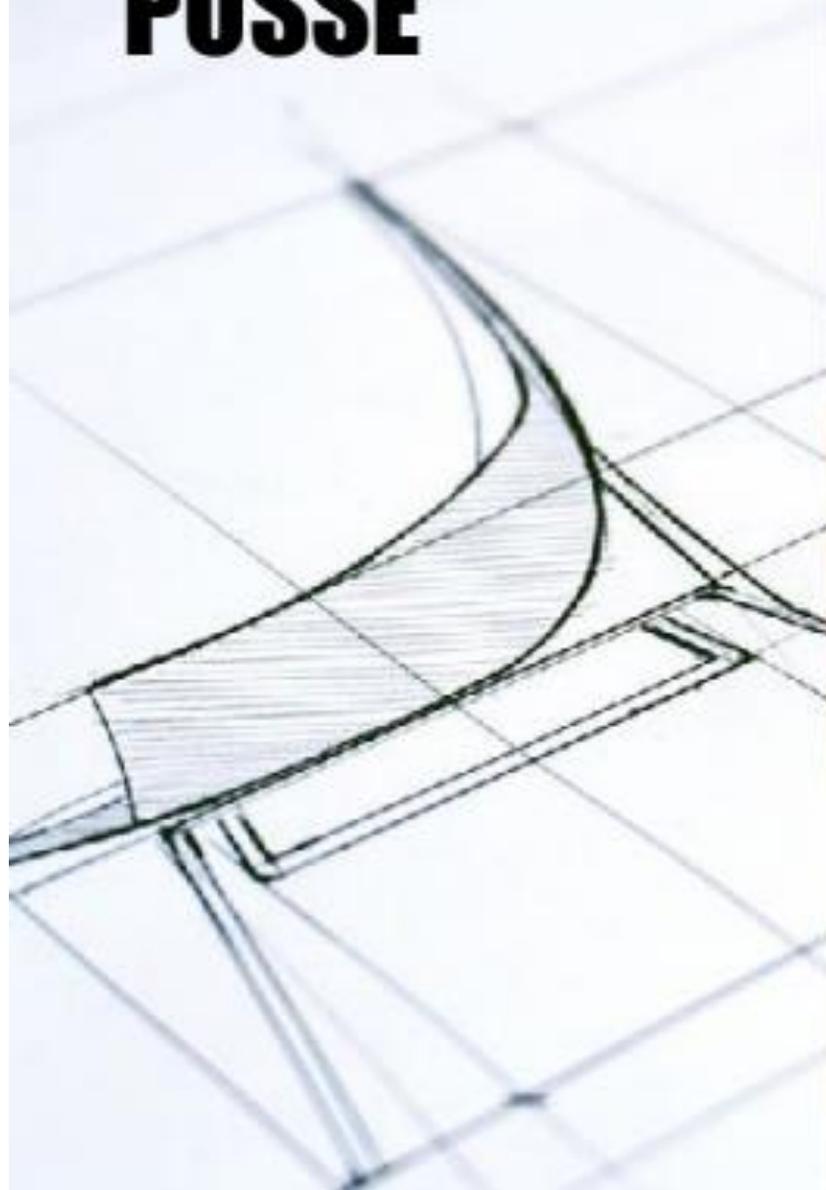
POSSE



FACILIDADE



POSSE



FACILIDADE



EXPERIÊNCIA



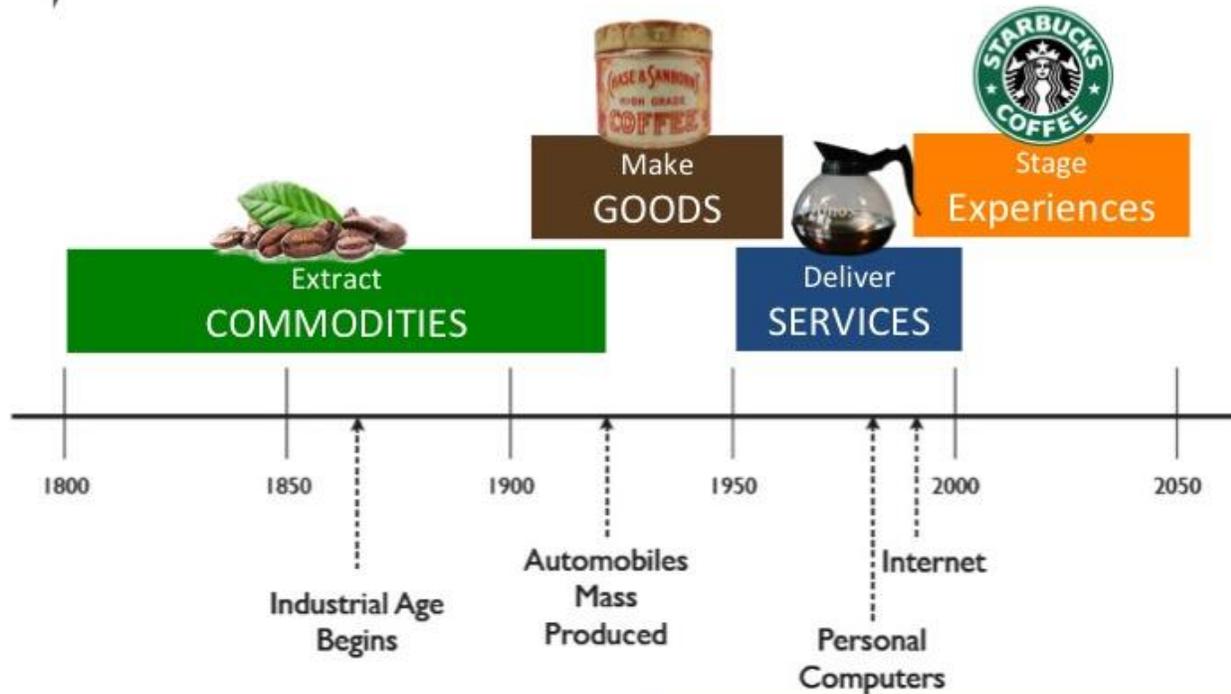


Posse
Experiência

Facilidade

Economia da experiencia

⚡ Why “Experience?”



From “Experience Economy” Pine/Gilmore

A photograph of a grocery store checkout counter. A cashier on the left is interacting with a customer on the right. A third person is visible in the background. The scene is dimly lit, and a semi-transparent dark box with white and blue text is overlaid in the center.

It's all about the
experience economy

SURVEY SAYS: CUSTOMERS HIGHLY VALUE GREAT CUSTOMER EXPERIENCES



86% of buyers will pay more for a better customer experience.

By 2020, customer experience will overtake price and product as the key brand differentiator.

2020



O QUE É *CUSTOMER CENTRICITY*?

★ Colocar o cliente, de forma intencional, no centro de tudo o que sua empresa faz.

★ Uma empresa centrada no cliente considera o ponto de vista do cliente durante tomadas de decisões, criação de processos, definição de comportamentos ideais e desenvolvimento da estratégia.

★ Uma filosofia abrangente que combina a cultura e os conjuntos de habilidades específicas para criar a melhor experiência possível para o cliente.

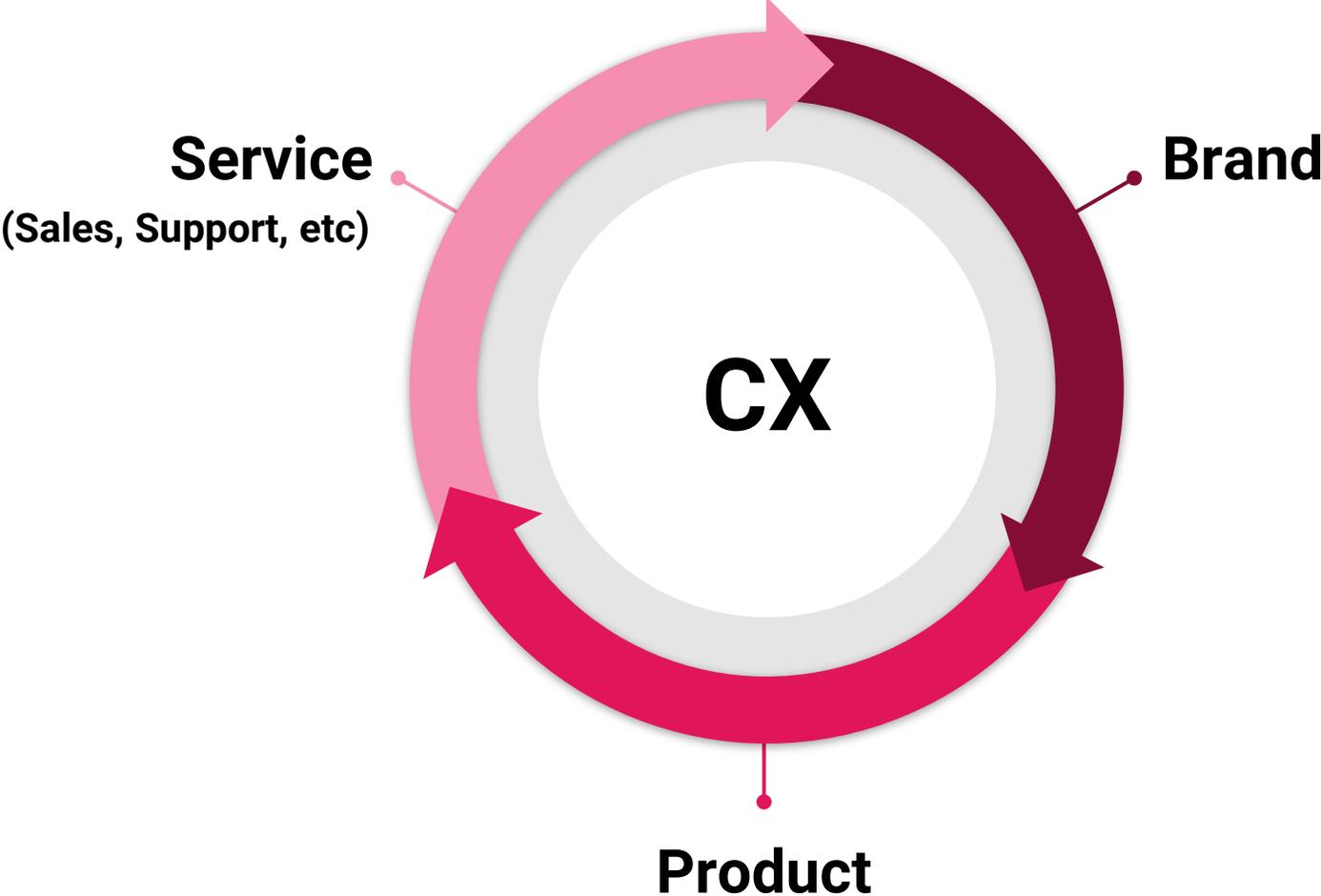
Pilares da Experiência do Cliente

Cliente - Colaborador - Operação



Case Youse





Tecnologia e CX

“
You've got to start with the
CUSTOMER EXPERIENCE and
work back toward the technology.”

- Steve Jobs

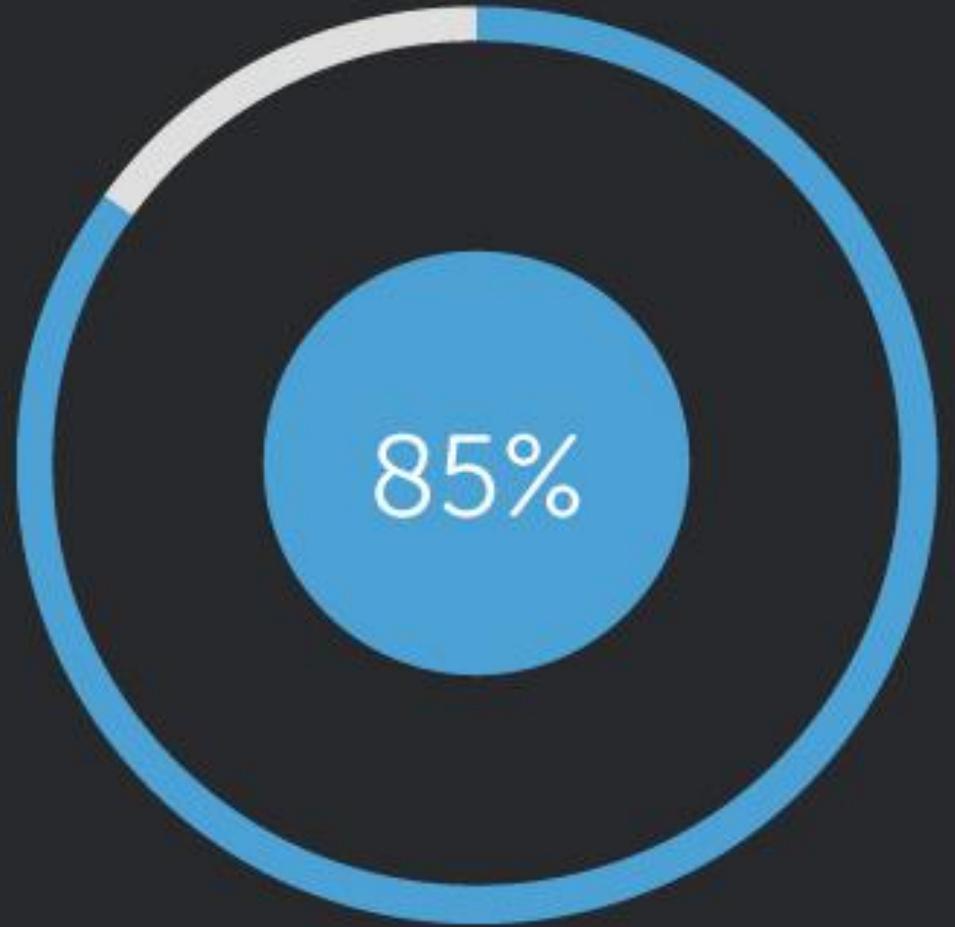




By 2020,
the customer will manage

85%

of its relationship with an
enterprise without interacting
with a human.



Source: Gartner



**COMO PODEMOS REPENSAR A
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE?**

O ponto de partida deve ser um diagnóstico sobre a situação atual e a desejada.

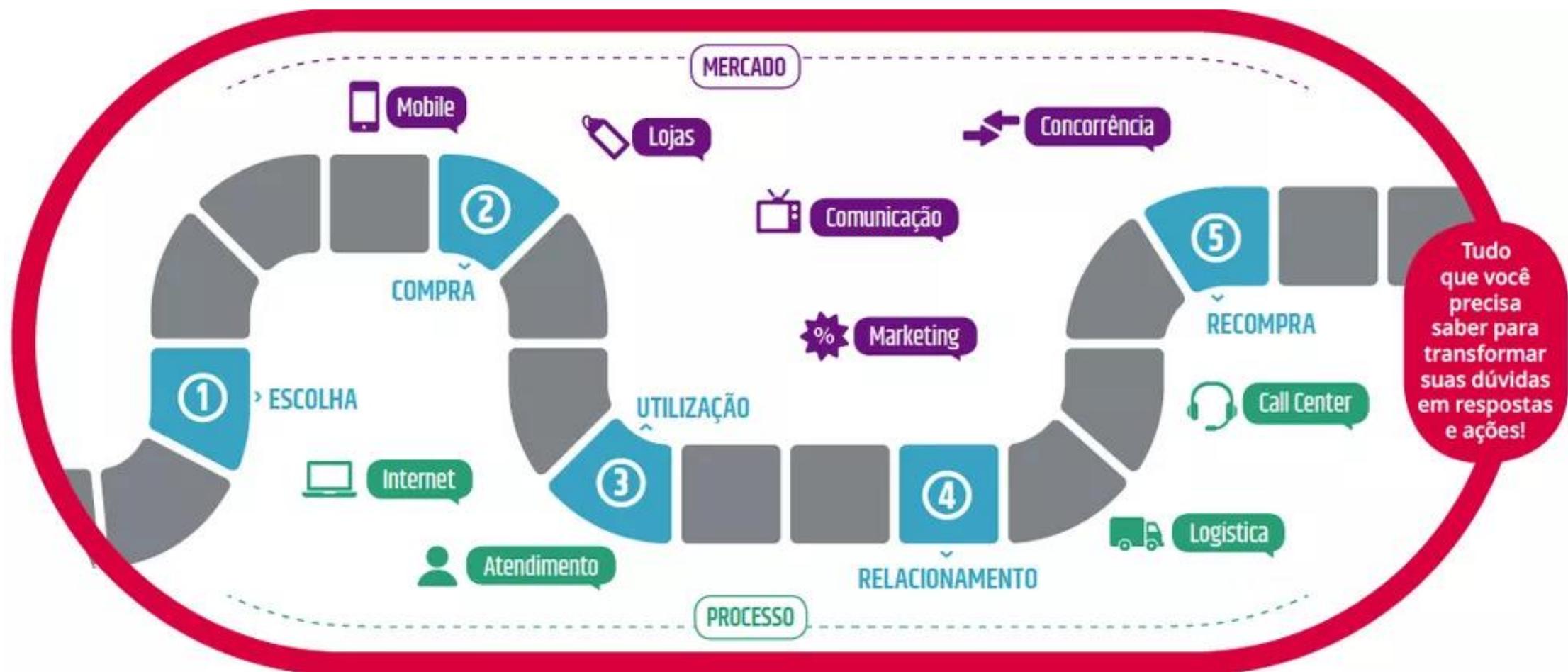
VOCÊ REALMENTE CONHECE SEU CLIENTE?

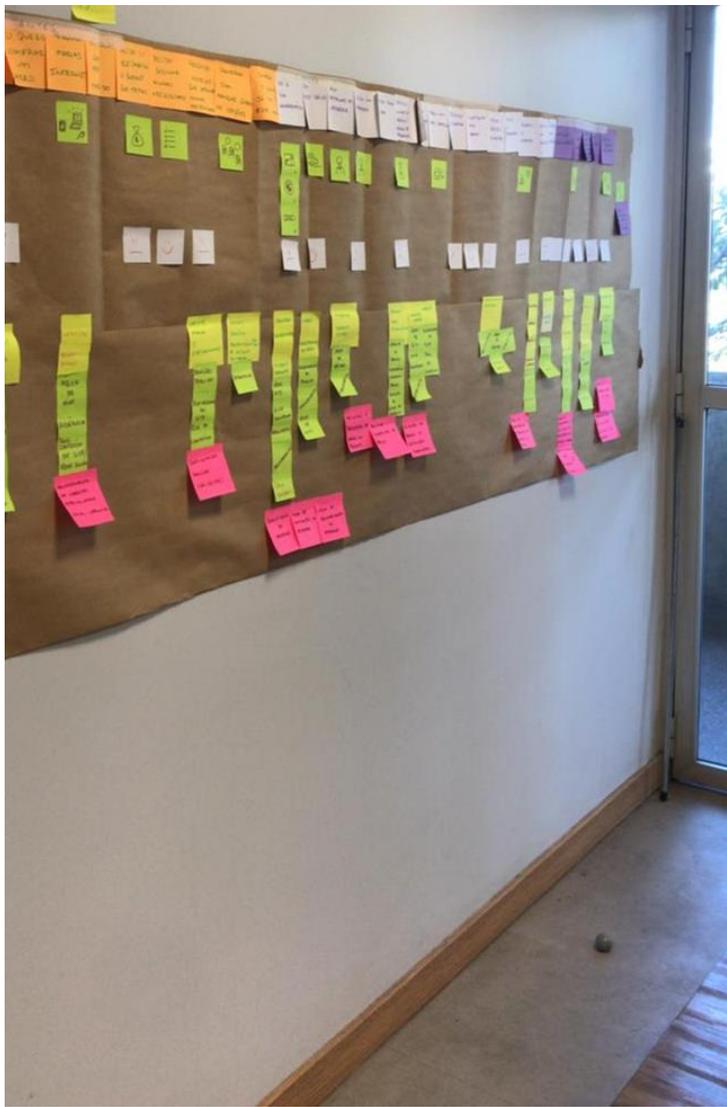


Persona & Proto Persona CX

Conhecendo quem é o seu cliente e o que ele realmente quer, você conseguirá criar experiências memoráveis.

JORNADA DO CLIENTE





- ❑ A experiência do cliente é **cumulativa**, ocorre em **múltiplos pontos de contato** ao longo do tempo e é cíclica ;
- ❑ O Mapeamento da Jornada do Cliente deve incluir momentos **antes, durante e depois** do contato realizado com a empresa, isso é, de ponta a ponta;
- ❑ O mapeamento da jornada é mais eficaz quando realizada por profissionais em **conjunto** com a equipe interna da empresa;

- ❑ A construção de uma ***persona*** central deverá inspirar a construção de toda a jornada para **humanizar o processo**;
- ❑ O importante no mapeamento é **identificar os pontos críticos**, as emoções sentidas nesses pontos, e **o impacto para o negócio**.

Fonte: Gestão do Relacionamento e Customer Experience.

Roberto Madruga.

CASE GE





Pirate Island



Put children first with the GE Adventure Series™, an experience designed to make imaging more inviting for pediatric patients. Through themed imaging rooms, GE Healthcare leverages captivating characters, lush visuals, and hands-on activities to enhance the imaging experience for children and their families.



MR Sunset Safari Adventure

Take a walk on the wild side in the MR Sunset Safari Adventure!



MR Space Planetscape Adventure

Explore the surface of a planet in Outer Space. It's an adventure right out of this world!



MR Cub Camp Adventure

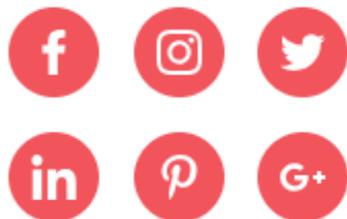
Campouts are more fun with the Adventure Series characters. Come join the fun!



Name
João Pedro

Age
32 anos

Social Networks



Objetivo

Fazer com que o presente de sua mãe seja um sucesso.

Dados demográficos

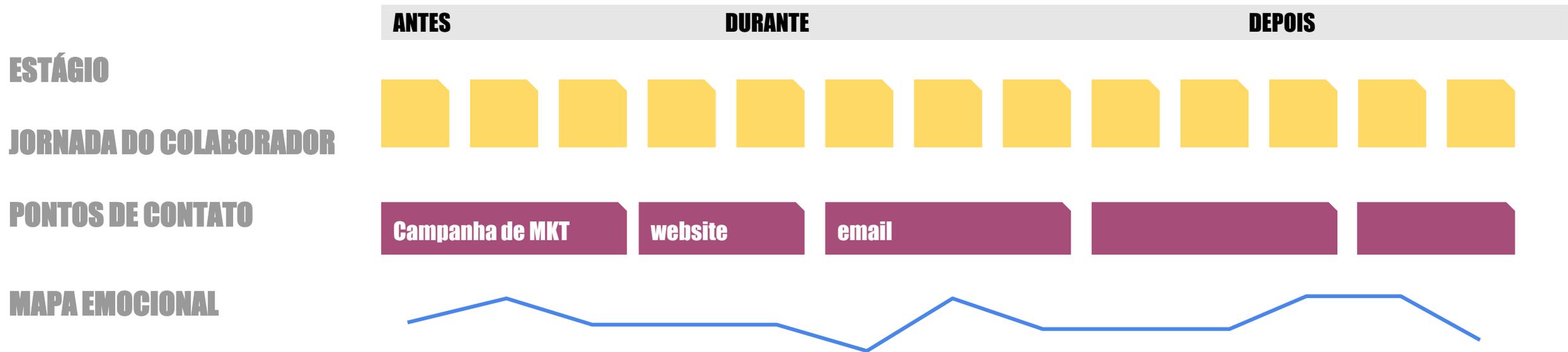
Solteiro
Mora sozinho
Itaim, SP
Gerente de Mkt
Classe B

Dados de consumo

High tech
Sem tempo, compra online
Fashion
Gosta de esportes
Vida saudável

MÃO NA MASSA!

Construir a **JORNADA** do Cliente.



**João Pedro comprou um tênis de um
ecommerce e o prazo de entrega é de
5 dias**

FRONTSTAGE

Linha de Frente

O que o cliente vê ou tem acesso

BACKSTAGE

Retaguarda

O que o cliente não vê ou tem acesso

Case GPA

GPA



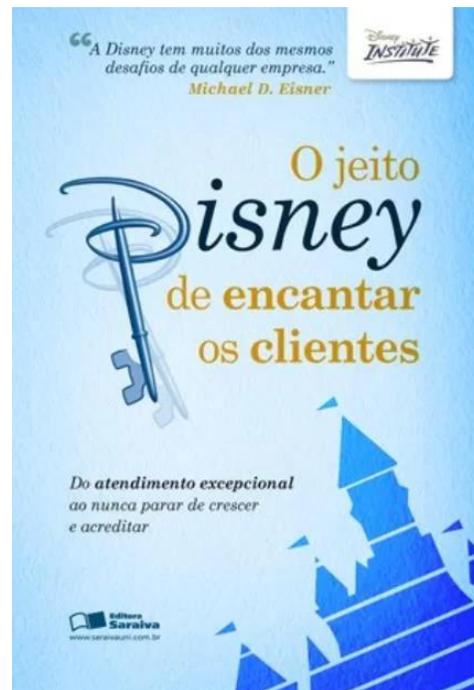
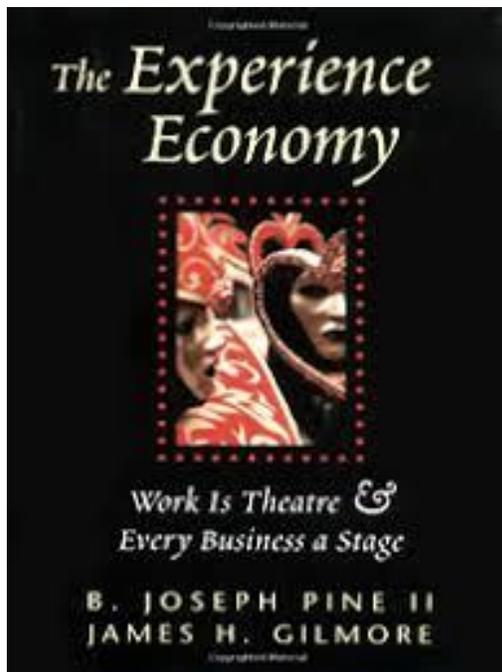
Case GPA

“A definição do novo conceito de lojas Pão de Açúcar envolveu um grupo multidisciplinar, representado por diversas áreas, modernizando não apenas a estrutura física, mas toda a forma de operar e atender, incluindo ainda adequação de serviços, variedade de produtos, distribuição das categorias e até o caminho que o cliente percorre nas lojas, simplificando e tornando mais prazerosa e prática a ida ao supermercado”, destaca João Francisco Mariano, gerente de conceito e identidade.

Por onde começar?

1. Crie uma cultura dentro da empresa
2. Entenda quem são seus clientes
3. Analise o processo

Dicas de Livros na área de CX



That's it!



OBRIGADA!

Jessica Camila de Souza Amador



|AMCHAM|
Brasil | Uberlândia
Por um melhor ambiente de negócios