

eduardo@entheusiasmos.com.br



EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM TEMPOS DE CRISE

EDUARDO CARMELLO

eduardo@entheusiasmos.com.br

www.entheusiasmos.com.br



2020 2022 2025

Gestão Estratégica
Liderança Eficaz

>Orientar e Capacitar

Empresas para **produzir** o

Futuro Desejado<

Cultura Organizacional
Resiliência e Transformação



NOSSO PROPÓSITO

QUALIFICAR ORGANIZAÇÕES E LÍDERES
PARA INOVAR E GERAR VALOR SINGULAR
EM AMBIENTES DE
COMPLEXIDADE E INCERTEZA




(Gestão de Mudança Estratégica, Cultural e Digital)

COMPETÊNCIAS PARA INOVAÇÃO E CUSTOMER SUCCESS MANAGEMENT

Como criar
interações significativas
com clientes em tempo real?

CUSTOMER EXPERIENCE, COM IDENTIDADE ABRANGENTE

(INCREMENTAIS-FORNECEDOR) - (RADICAIS - ESPECIALISTAS) - (DISRUPATIVAS - DESIGN E AMPLIFICADOR DOS NEGÓCIOS DO CLIENTE/SETOR)

1	2	3	4	5
<p>Olá, compre o meu produto.</p> <p>Que quantidade precisa?</p>	<p>Como realmente meu produto promove um diferencial?</p> <p>Como poder ser mais efetivo estrategicamente ?</p>	<p>Como meu produto ajuda a construir mudanças e inovações em sistemas, processos, capacidades e cultura?</p>	<p>Quais outras questões/preocupações sistêmicas posso resolver na cadeia produtiva do cliente</p>	<p>Como ajudar meu cliente a conquistar mais clientes e mercado, atuando de forma inovadora?</p>
 Transacional	 Empatia	 Resolutividade	 Eficácia E Efetividade	 Crescimento

COMPETÊNCIAS PARA INOVAÇÃO E CUSTOMER SUCCESS MANAGEMENT

1

Clarifique com os clientes
as métricas concretas de sucesso

(\$ / Tempo / Efetividade / Resolutividade / NPS / Inovação)

Faça entrevistas singularizadas e também o mapeamento da jornada dos clientes

(Encontre atritos e catalisadores de inovação)

De fora para dentro

#CRITÉRIOS DE VALOR - CATEGORIAS

Dores

Emocional

#singular #reduz ansiedade #conecta #utilitarismo
#segurança/confiança #design/estética #terapêutico

Tarefas

Social

#estilo de vida #consciência social #autotranscendência
#pertencimento #legado #acesso #patronagem #autenticidade

Ganhos

Funcional

#economiza tempo #qualidade #gera \$ #reduz custo
#reduz risco #simplifica #informa #organiza #integra
#consistência #coerência #agilidade

Epistêmico

#autorrealização #eudaimonia #crescimento pessoal
#accountability #autonomia #ética

Circunstancial

#singular #imediatismo #raridade #interpretação #unique
#exclusividade #encontrabilidade #tecnologia #relevância

COMPREENDER: Empatizar Definir EXPLORAR: Idealizar Prototipar MATERIALIZAR: Testar Implementar

FASE: DEFINIÇÃO

Analisar as sequências e conexões da jornada da experiência que podem gerar riscos (discrepâncias, barreiras, desengajamento) e oportunidades de inovação

	Consciência, Consideração e Pesquisa	Análise e Comparação	Compra	Admissão, Ambarque	Adaptação e Crescimento	Realização de Valor	Renovação, Expansão e Lealdade
O QUE ACONTECE? (what happens?)							
QUAIS EMOÇÕES/ SENTIMENTOS DE CADA MOMENTO (emotions in every moment?)							
COMO PODEMOS MELHORAR? (how can we improve?)							
A JORNADA IDEAL (the ideal journey)							

De fora para dentro

#CRITÉRIOS DE VALOR - CATEGORIAS

Focar nos critérios de valor dos clientes
permite que você concentre sua inteligência e empatia
na criação de experiências e propostas de valor
que realmente importa,
aumentando as chances de validação e viabilização

COMPETÊNCIAS PARA O CUSTOMER SUCCESS MANAGEMENT

PRODUZIR EXPERIÊNCIAS
PARA APRENDER DE FORMA
RÁPIDA E SISTEMÁTICA
COMO GERAR EXPERIÊNCIAS DE VALOR



Jeff Bezos

A métrica
fundamental
é capacidade de
Aprendizagem

“Nosso sucesso na Amazon é
uma medida sobre quantos
experimentos nós conseguimos
fazer por ano, por mês, por
semana, por dia.”

Implante de forma ágil para extrair valor desde cedo, atingindo as métricas de sucesso de maior impacto

Adapte-se em tempo real, seja resolutivo ao constatar que as métricas de sucesso estão em risco

(O momento da verdade é crucial para a geração de valor)

COMPETÊNCIAS PARA INOVAÇÃO E CUSTOMER SUCCESS MANAGEMENT

EXERCÍCIO DE REFLEXÃO:

1. Quais as principais métricas concretas de sucesso dos nossos principais clientes?
2. Quais suas dores e “job to be done”?
3. O que eles precisam nesse exato momento?

O LÍDER COMO DESIGN THINKER - EDUARDO CARMELLO

COMPREENDER: Empatizar Definir EXPLORAR: Idealizar Prototipar MATERIALIZAR: Testar Implementar

FASE: EMPATIA

Compreender verdadeiramente quem são as pessoas envolvidas e conhecer suas jornadas de compra e relacionamento

QUEM SÃO SEUS PRINCIPAIS CLIENTES? O QUE SENTEM, PENSAM, COMO SE COMPORTAM NA JORNADA DA EXPERIÊNCIA COM A MARCA?
ESTABELEÇA E PRIORIZE AS PRINCIPAIS MÉTRICAS DE SUCESSO CONCRETAS! SINGULARIDADE, CONTEXTO E COMPLEXIDADE QUE GERAM VALOR NO PRESENTE E FUTURO

1. Quais as principais métricas concretas de sucesso dos nossos principais clientes?

TAREFAS A REALIZAR	DORES, RESULTADOS E GANHOS	PRIORIZE TAREFAS, DORES E GANHOS
2. Quais suas dores e “job to be done”?		

O QUE ELES PRECISAM NESSE EXATO MOMENTO E COMO PODEMOS CRIAR UM “WOW”?

ATUAL (A PARTIR DOS MOMENTOS E PONTOS DE CONTATO NO PRESENTE)	DESEJADA (COMO SERIA A MELHOR JORNADA DA EXPERIÊNCIA QUE OS TORNE “LOVERS”?)
3. O que eles precisam nesse exato momento?	

eduardo@entheusiasm.com.br



EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM TEMPOS DE CRISE

EDUARDO CARMELLO

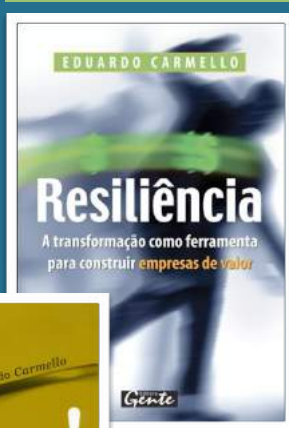
eduardo@entheusiasm.com.br
www.entheusiasm.com.br



www.gestaodasingularidade.com.br



www.resilienciacurso.com.br



"Gestores que queiram promover uma transformação eficaz e sustentável em seus resultados precisam maximizar o desempenho e engajamento de sua equipe através da criação, disseminação e incorporação do conhecimento estratégico, ajudando cada talento a ser mais produtivo e valoroso para si e para a empresa."

Eduardo Carmello



entheusiasm.com.br



Conheça o curso online "O Gestor como Design Thinker"

<http://entheusiasm.com/eadbox.com/cursos/o-gestor-como-design-thinker>



entheusiasm.com.br



Conheça o curso online "Engajamento de Talentos e Cultura de Valor"

<http://entheusiasm.com/eadbox.com/courses/engajamento-de-talentos-e-cultura-de-valor>



entheusiasm.com.br



Conheça o curso online "Como aplicar o conhecimento do curso online no ambiente de trabalho"

<http://entheusiosmos.eadbox.com/courses/como-aplicar-o-conhecimento-do-curso-online-no-ambiente-de-trabalho>



entheusiosmos.com.br

