

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)



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.”

3

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

4

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 personas 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

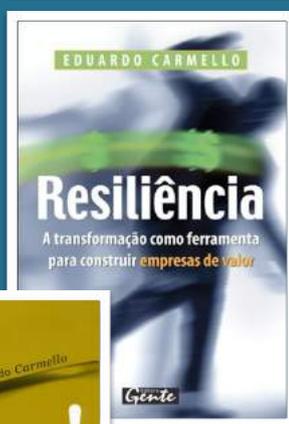
eduardo@entheusiasm.com.br
www.entheusiasm.com.br



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

