



GESTÃO DA
**EXPERIÊNCIA DO
CLIENTE**



A person is sitting on a couch, wearing a VR headset. They have their hands raised in front of them, as if interacting with a virtual environment. The entire image is overlaid with a semi-transparent purple color. The text 'A ERA DA EXPERIÊNCIA' is positioned on the right side of the image.

A ERA DA
EXPERIÊNCIA



Mas o que é
**EXPERIÊNCIA
DO CLIENTE?**



Esforço



Emoção



Sucesso

86%

dos consumidores pagariam mais por uma melhor experiência de consumo. Porém, apenas 1% sente que os vendedores atendem às suas expectativas. (FORBES)

89%

dos consumidores pararam de fazer negócios com uma empresa depois de vivenciar um atendimento ruim. (RIGHTNOW CUSTOMER EXPERIENCE IMPACT REPORT)





McKinsey&Company

ORACLE

BAIN & COMPANY



MAPEIE A JORNADA DO SEU CLIENTE

- Pontos de contato
- Momentos de entrega de valor
- Momentos de dor





OUÇA SEUS CLIENTES

Pesquisas
transacionais

Pesquisas de
relacionamento



A person is using a smartphone with Google Pay for a transaction at a counter. The phone screen shows the Google Pay logo and a payment card. The background is a blurred counter area.

Métrica mais utilizada nas pesquisas transacionais. Pode ser apresentada em diversos formatos.

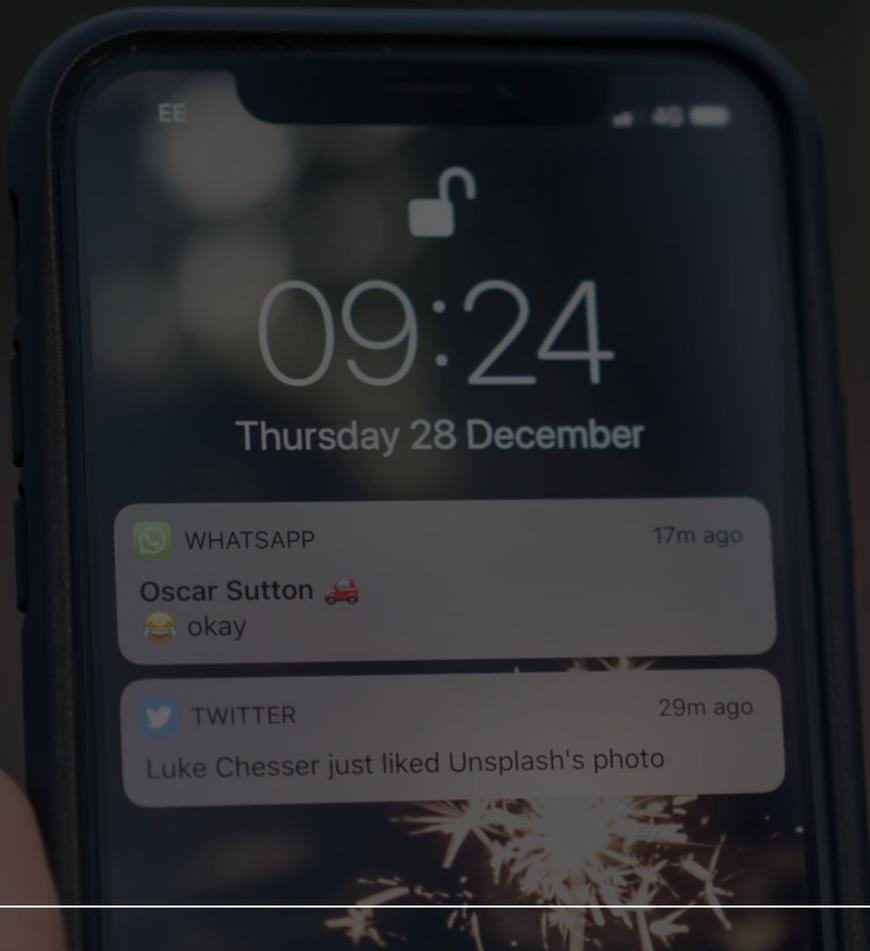
CSAT



NET PROMOTER SCORE



Muito mais que uma pesquisa de satisfação simplificada, uma métrica que reflete a realidade e perspectiva de crescimento das empresas, permitindo comparação entre elas.



COMO, NÓS CLIENTES,
GOSTARÍAMOS DE
DEIXAR UM **FEEDBACK**
PARA A EMPRESA?

Velocidade

Conforto

Canais Digitais

FECHE O LOOP COM SEUS CLIENTES

- Tratativa
- Solução
- Aprendizado
- Documentação



Case

Locamerica

Passaram de NPS 13 para 80 em um período de 2 anos. Investiram em se diferenciar dos concorrentes e em superar as expectativas dos clientes para aumentar a satisfação dos mesmos, alavancando assim a renovação de contratos em quase 100%, e ainda, obtendo aumento de receita e melhora do clima organizacional da companhia.

Certificação NPS



Obrigado!

Igor Murta

Líder do Time de Treinamento e Suporte

Coordenador Educacional - Universidade Track



<https://www.linkedin.com/in/igormurta/>

igor@track.co

universidade@track.co

