



CONFIO

DESIGN | EXPERIENCE

PROGRAMA VOZ DO CLIENTE

Diagnóstico da Experiência do Cliente

PESQUISAS ESTRATÉGICAS

MELHORIA CONTÍNUA

RETENÇÃO DE CLIENTES

PÓS-VENDAS PROATIVO

[#ConsultoriaArtesanal](#)

[#BlindeSeusClientes](#)





CONFIO

DESIGN | EXPERIENCE

Como o **Diagnóstico de Experiência do Cliente** ajuda sua empresa?

Realizar um Diagnóstico da Percepção do Cliente ajuda a entender como o cliente enxerga sua empresa e se suas expectativas estão sendo atendidas. Mapear suas dores e satisfações, fornece ricas informações para ações de retenção e blindagem da base de clientes, melhoria de processos, incentivo à inovação e ao intraempreendedorismo e ainda reduz silos de comunicação entre as áreas.

Nossos Números:

+63

Projetos Executados

+15000

Contatos de clientes impactados

Média do Alcance dos Objetivos através de Ações Estratégicas

98%

Retenção de Clientes
Detratores e Neutros

+15%

em vendas na base com
Cross e/ou Up-Sell

de 2,2 à 4,3

novos clientes
pós projeto

Como **Fazemos Isso?**

Criamos uma metodologia que permite que o programa seja adotado com naturalidade pelo seu time. Transferimos conhecimento através de ferramentas, oficinas e acompanhamentos.



OUVIR

CLIENTES
RE VENDAS
COLABORADORES



INSIGHT

COLETAR A
PERCEPÇÃO



AGIR

PLANOS
DE AÇÃO



ACOMPANHAR

RESULTADOS
COM KPIs



INOVAR

DESIGN THINKING
MAPEAR JORNADA

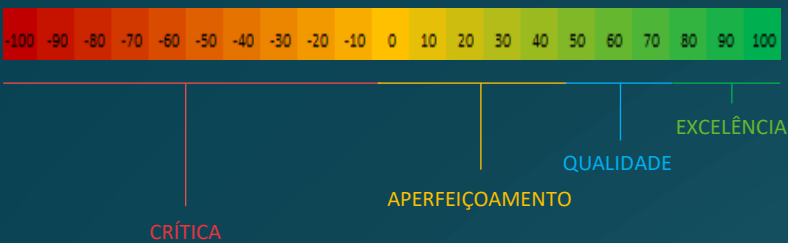


O que é a Pesquisa NPS (NET PROMOTER SCORE)?

Aplicamos a metodologia NPS (Pontuação do Cliente Promotor), que é o indicador global mais usado atualmente para medir a experiência e lealdade dos clientes.

Perguntamos ao cliente, numa escala de 0 a 10, o quanto ele indicaria "sua empresa" a um amigo ou colega. Com base nas respostas, temos um indicador de lealdade que vai do -100 ao 100 e possibilita segmentar os clientes para estratégias diversas, além de fazer benchmarking de sua empresa com o mercado.

ZONAS DE PERFORMANCE NPS



SEGMENTAÇÃO DE CLIENTES PELO NPS



% DETRATORES

% NEUTROS

% PROMOTORES

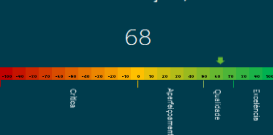


O que o Programa Voz do Cliente responde?

- Qual a porcentagem de clientes Detradores, Neutros ou Promotores? O que eles dizem? Quais são as maiores insatisfações ou elogios?
- Qual a percepção dos clientes sobre minha empresa vs concorrentes?
- Qual região de vendas apresenta a melhor ou pior pontuação/performance?
- Qual família de produto ou serviço apresenta mais clientes detratores?
- Quais clientes lucrativos oferecem riscos por serem detratores?
- Qual segmento de clientes minha empresa/equipe atende melhor ou pior?
- Quais clientes oferecem risco de rescisão de contrato? E porque?
- Clientes A são mais satisfeitos que B ou C? Quem são? O que dizem? Quem atende?
- Quais áreas demandam oportunidades de melhorias internas?
- Para quais clientes conseguimos vender mais?

EXEMPLOS DE ENTREGÁVEIS/RELATÓRIOS E INDICADORES

SCORE DE SATISFAÇÃO/LEALDADE



SCORE POR REGIÃO vs QTDE DE CLIENTES



QTDE E TIPO DE CLIENTE vs CARGO



ESCALA DECRESCENTE GERAL DA RELEVÂNCIA DE CAUSA RAIZ

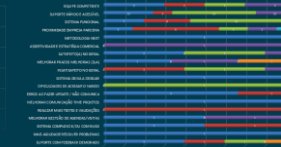


DATA	TIPO DE CLIENTE	SENTIMENTO	NOME	EMPRESA	PERÍODO DE PERÍODO	RESPOSTA DO SISTEMA AO CLIENTE
01/01/2023	PROMOTOR	POSITIVO	JOÃO	EMPRESA A	01/01/2023	Ótima experiência, muito obrigado!
02/01/2023	DETRATOR	NEGATIVO	MARIA	EMPRESA B	02/01/2023	Produto ruim, não recomendo.
03/01/2023	NEUTRO	NEUTRO	JOÃO	EMPRESA C	03/01/2023	Tudo bem, nada de mais.

MAPA DE SENTIMENTO E SEGMENTAÇÃO DA BASE DE CLIENTES



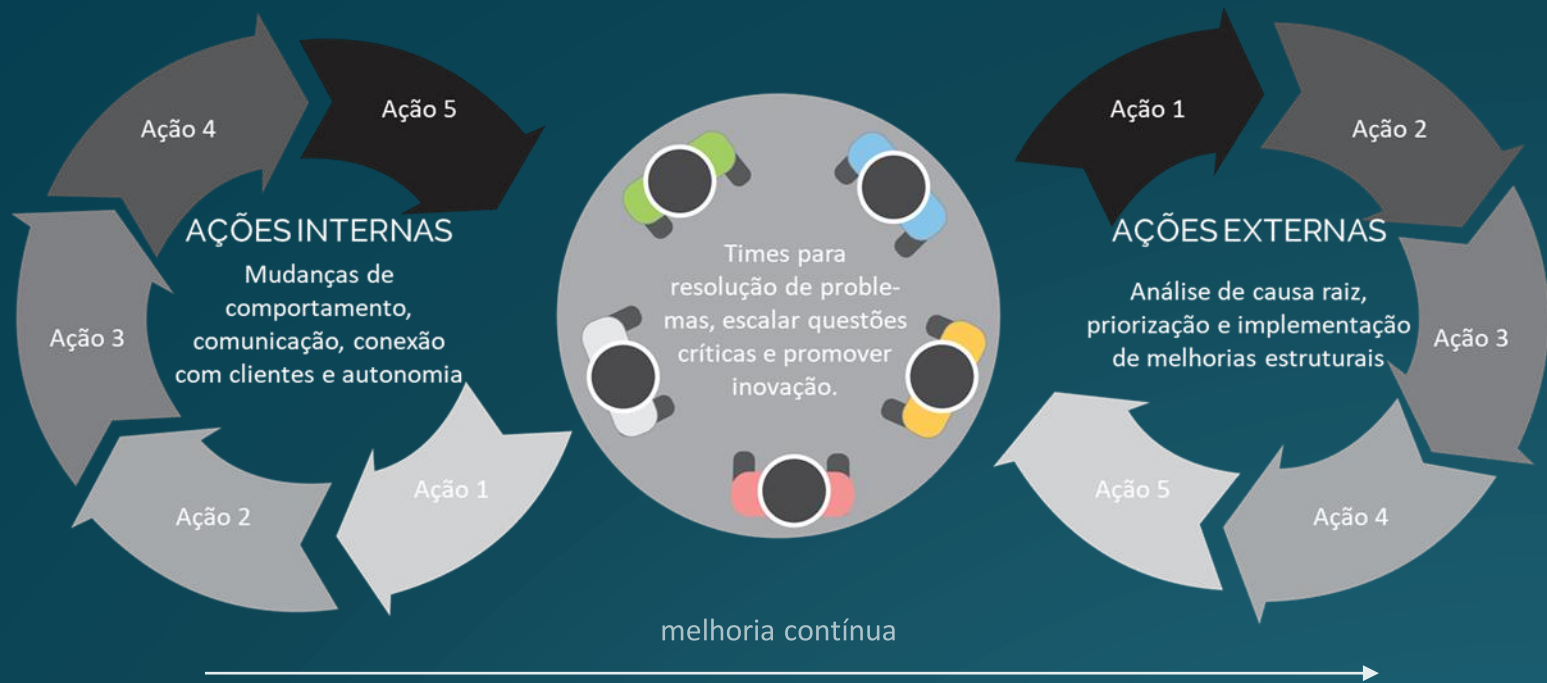
RELEVÂNCIA CAUSA RAIZ POR PRODUTO





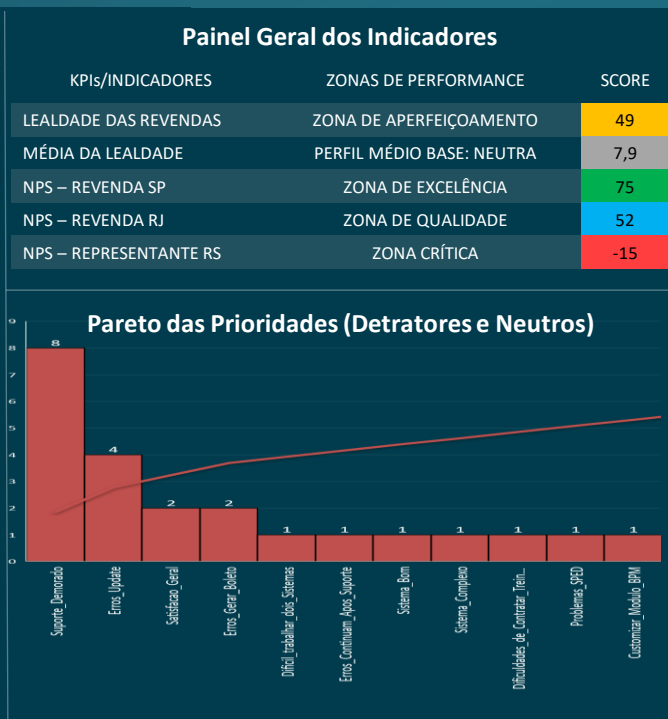
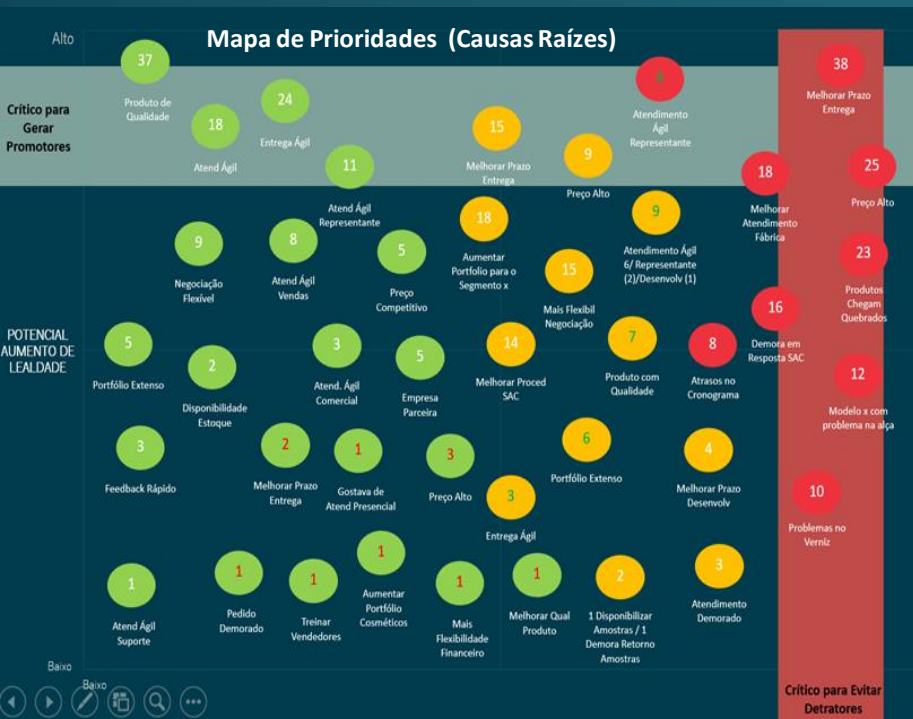
Feedbacks geram Insights que geram Ações!

Saber agir pós pesquisa e ter estratégias de comunicação baseadas no perfil de cliente é a chave para a retenção, aumento de receitas e percepção de agilidade pelo mercado.



Medir para Gerenciar

Conectamos a pesquisa NPS com ferramentas da qualidade, para facilitar tomadas de decisões, através de uma visualização global das melhorias e oportunidades da empresa.





Oficina de Cocriação da Jornada do Cliente

Como facilitadores, o time Confio levará o olhar empático para sua equipe, que enxergará a empresa através das lentes do cliente e mapeará dificuldades, pontos falhos ou oportunidades. Poderão refletir e projetar novas ações e experiências, que serão os diferenciais competitivos de sua organização, garantindo uma maior conexão com seus clientes e parceiros.



Imagens Ilustrativas do Workshop.

O que é Criado na Oficina?

Através de nossa abordagem colaborativa, será construído um alinhamento na empresa, tanto das equipes, quanto dos processos e sistemas, gerando engajamento para a entrega de uma experiência positiva ao cliente.



Imagem Ilustrativa e básico de um mapeamento da jornada do cliente para um segmento de negócio específico.

Porque Mapear a Jornada do Cliente?

- Aumentar as vendas, reduzir custos com processos
- Maior satisfação e engajamento dos colaboradores
- Entender melhor os clientes e suas dificuldades
- Identificar deficiências e oportunidades de negócios
- Entender de forma simples os problemas e como resolvê-los
- Enxergar a experiência de compra através dos olhos dos clientes
- Colaboração entre marketing, vendas e atendimento para criar ações estratégicas



CONFIO EXPERIENCE DESIGN

TRANSFORMANDO NECESSIDADES EM EXPERIÊNCIAS INCRÍVEIS

Com a velocidade de mudança nos negócios e

no comportamento dos clientes, proporcionar Experiência do Cliente é o grande fator de competitividade e as empresas estão mudando sua estratégia para uma abordagem centrada no cliente e se diferenciando através de serviços personalizados para serem mais relevantes no mercado.

Ouvir os clientes é o primeiro passo para essa transformação.

Quais os Ganhos com Customer Experience?

A aquisição de um novo cliente é de 5 à 25 vezes mais cara do que manter de um existente, dependendo do segmento.¹

A probabilidade de revenda a um cliente de base, é até 14 vezes superior à probabilidade de venda para um novo cliente.²

Se satisfeito com a experiência, 73% dos clientes recomendarão uma marca para outras pessoas.³

Com apenas 1% aumento da retenção na base, conseguimos ter 7% de aumento das vendas.⁴

80% dos seus futuros negócios virão de apenas 20% dos seus clientes atuais.⁵

1 <https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>

2 <https://www.pearson.ch/Informatik/Pearson/EAN/9780137058297/Marketing-Metrics> (Livro)

3 <http://www.sdl.com/download/research-the-global-cx-wakeup-call/82425/>

4 <https://www.invespcro.com/blog/customer-acquisition-retention/>

5 <https://www.forbes.com/sites/alexlawrence/2012/11/01/five-customer-retention-tips-for-entrepreneurs/#2d6731655e8d>



CONFIO

COMPLIANCE | DESIGN | EXPERIENCE

Quem somos?

Somos um time multifuncional e colaborativo, que juntou conhecimento de diversas áreas e aplica toda essa experiência nos projetos.



Ricardo Oliveira

- Administrador de Empresas graduado pela FIB Bauru e Pós-Graduado em Gestão Estratégica de Tecnologia da Informação pela UNIBTA;
- Empreendedor a 14 anos em Negócios de Tecnologia da Informação e em Consultorias Voz do Cliente, com foco no aumento da Lealdade e Retenção da base de clientes;
- Certificado pela LiveWork Brasil em Design de Serviços (Melhoria na Experiência dos Clientes e na Qualidade dos Serviços);
- Certificado em Gestão Ágil pela Lean KANBAN University e
- Certificado GreenBelt 6Sigma para liderar projetos de Melhoria Contínua com foco em Serviços.
- Implementação Prática da LGPD/GDPR pela Privacy Academy;



Thais Crepaldi

- Designer graduada pelo Instituto de Ensino Superior de Bauru;
- MBA em Gestão Estratégica de Produção pela FAAG;
- Especializações complementares em Inovação, Design Thinking, Design de Serviços, Experiência do Cliente, Gestão de Pequenas e Médias Empresas, Finanças, Liderança, Design Comportamental, Moda e Sustentabilidade;
- Carreira com ênfase em Finanças e Design Estratégico;
- +20 anos de experiência corporativa nas áreas de Gestão Financeira, Administrativa e Processos Gerenciais;
- Facilitadora de oficinas de criatividade e inovação.

Clique aqui e conheça mais detalhes
sobre o Projeto Voz do Cliente



CONFIO

COMPLIANCE | DESIGN | EXPERIENCE

Quais outros projetos implementamos?



Em todos os projetos que executamos, aplicamos as lentes do Design Thinking para compreender e solucionar os problemas. Sempre colocamos o SER HUMANO no centro da estratégia das organizações, sendo ele: um CLIENTE, um COLABORADOR, um TITULAR DE DADOS ou um USUÁRIO DE SISTEMA.





CONFIO
S O L U Ç Õ E S

Conecte-se com a gente nas mídias sociais!



@confio



@confio



@confio



confio.com.br/blog-confio

Bauru-SP

Campinas-SP

Itajaí-SC

www.confio.com.br

contato@confio.com.br