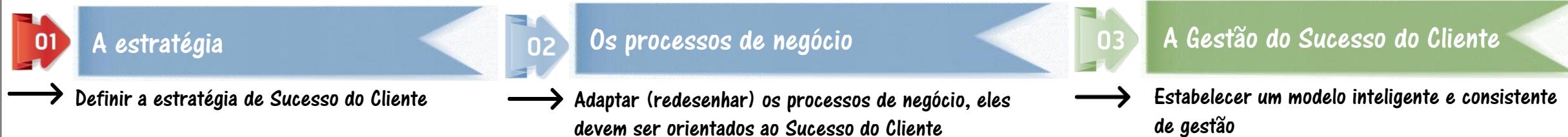


Sucesso do Cliente



Sucesso do Cliente é uma abordagem em que toda a empresa trabalha em prol de um objetivo comum: **Gerar resultados reais para o cliente que usa a sua solução**. Para garantir o sucesso é necessário ir além do relacionamento com o cliente, isso significa se preocupar verdadeiramente com os resultados dos clientes.



Pessoas Mobilização das pessoas interessadas
Definição das lideranças e facilitadores
Estabelecer Senso de Urgência

Processos Processos de Negócio orientados ao sucesso do cliente

Donos de Processos

Líderes

Redesenho dos processos

Processos orientados ao sucesso do cliente

Gestão do Sucesso do Cliente
"Gestão de Sucesso do Cliente é a orquestração proativa da jornada do cliente rumo ao seu resultado"

Indutores de receita

Ações de Cross selling e Up selling + Gerenciamento Inteligente (proativo) = Sucesso do Cliente

Metas, Objetivos e Indicadores

Métricas orientadas ao sucesso

OKR

Mapa de Personas

Mapa de Empatia

Mapa das Jornadas

Mapa de Experiências

NPS

Acompanhamento do Desempenho

Avaliação de resultados

Playbook e Melhoria contínua

Alinhamento Estratégia deve estar alinhada com:

Modelo de Negócio

Políticas e Governança

Cultura

Capacitar equipes Regra: 10%, 20% e 70%

Treinamento 20%

Coach e Mentoria 10%

Job Training 70%

Transferência de Conhecimento

Nossos serviços para **implantação do Sucesso do Cliente** incluem consultoria, treinamento e mentoria. Ficou interessado? Entre em contato conosco: rildo.santos@etecnologia.com.br

eTecnologia

Rildo Santos @rildosan
rildo.santos@etecnologia.com.br
www.etecnologia.com.br