

**Experiências
que conquistam**



Quem sou eu?

BRUNO UAU

SEBRAE

**Engenheiro de Computação
com formação na França**

**Formado pelo
Disney Institute**

**Head de Experiências do
HOPI HARI**

**Membro do conselho da
Purolatte**

**MBA em Marketing
pela USP**

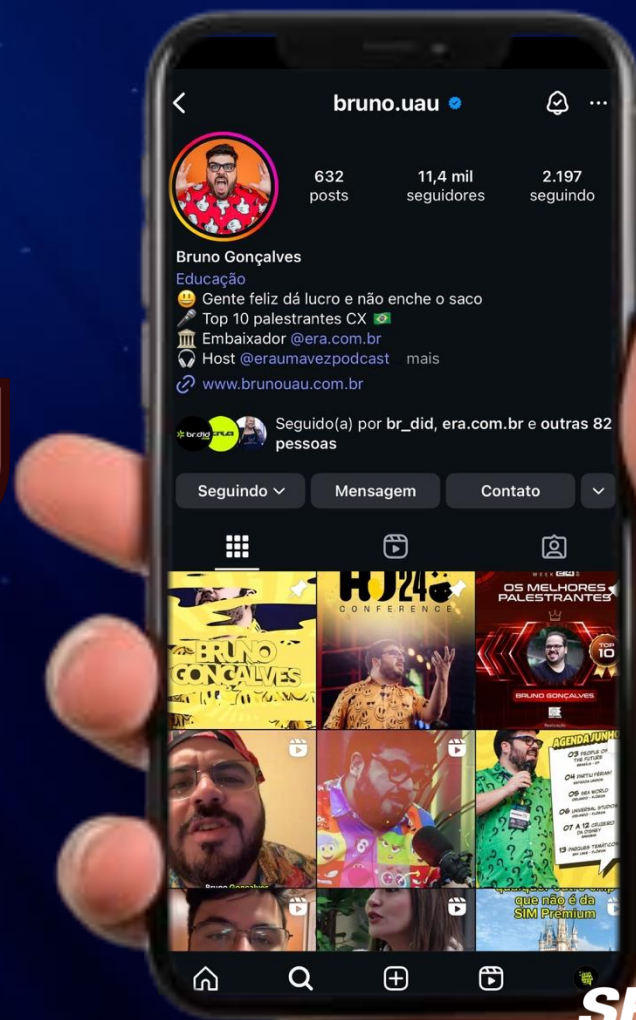


BRUNO UAU

SEBRAE



BRUNO UAU



SEBRAE

Se temos dados,
vamos usar os dados.
Se temos apenas opiniões
eu prefiro a **MINHA!**



Experiência do cliente



**Melhorar a SATISFAÇÃO do cliente
pode aumentar a receita em 15% e
reduzir os custos em 20%
(McKinsey 2023)**



**60% dos clientes estão dispostos a
pagar mais por uma melhor
experiência
(American Express 2022)**

**Experiência do cliente é sobre a
maior busca da humanidade, a
felicidade!**

“Felicidade é o sentido e o propósito da vida, o único objetivo e finalidade da existência humana”

Aristóteles



**Essa semana é sobre
marketing, mas por que
estamos falando de
experiência?**

Experiência tem fórmula

$$\begin{array}{ccccc} \text{Experiência} & & & & \\ \text{Do cliente} & = & \text{O que o} & - & \text{O que o} \\ & & \text{cliente} & & \text{cliente} \\ & & \text{recebe} & & \text{espera} \end{array}$$

**O marketing promete,
a experiência entrega!**



BRUNO UAU

SEBRAE

**Se não puder melhorar a entrega,
então piore a promessa!**

Pirâmide da experiência

Baseada nos estudos de Gartner



Para não deixar dúvida...



Experiência do cliente não é sobre
ENCANTAMENTO!

Experiência do Cliente é sobre entregar
O COMBINADO!

nu



Vamos cobrir os juros e a mora para você - deixa com a gente 💜

Olá, Uau Business Institute.

Quando não recebemos pelo menos o pagamento mínimo da sua fatura até a data de vencimento, você entra em situação de atraso, e por isso, é calculado o IOF (um imposto obrigatório), multa de atraso sobre o valor em aberto, além de juros e mora.

Mas sabemos que imprevistos podem acontecer, e como você pagou o total da fatura do seu cartão apenas alguns dias após o vencimento, **não cobraremos juros e mora por esse período**, apenas o IOF e a multa de atraso devidos na próxima fatura.

Dessa forma, o valor a ser pago vai ser um pouco menor - estamos aqui para deixar tudo mais fácil para você.

Dicas do que fazer para não atrasar a fatura

O objetivo é não
FRUSTRAR
o cliente!

Esqueça o FOCO NO CLIENTE



Abrace o FOCO no **FOCO** do cliente

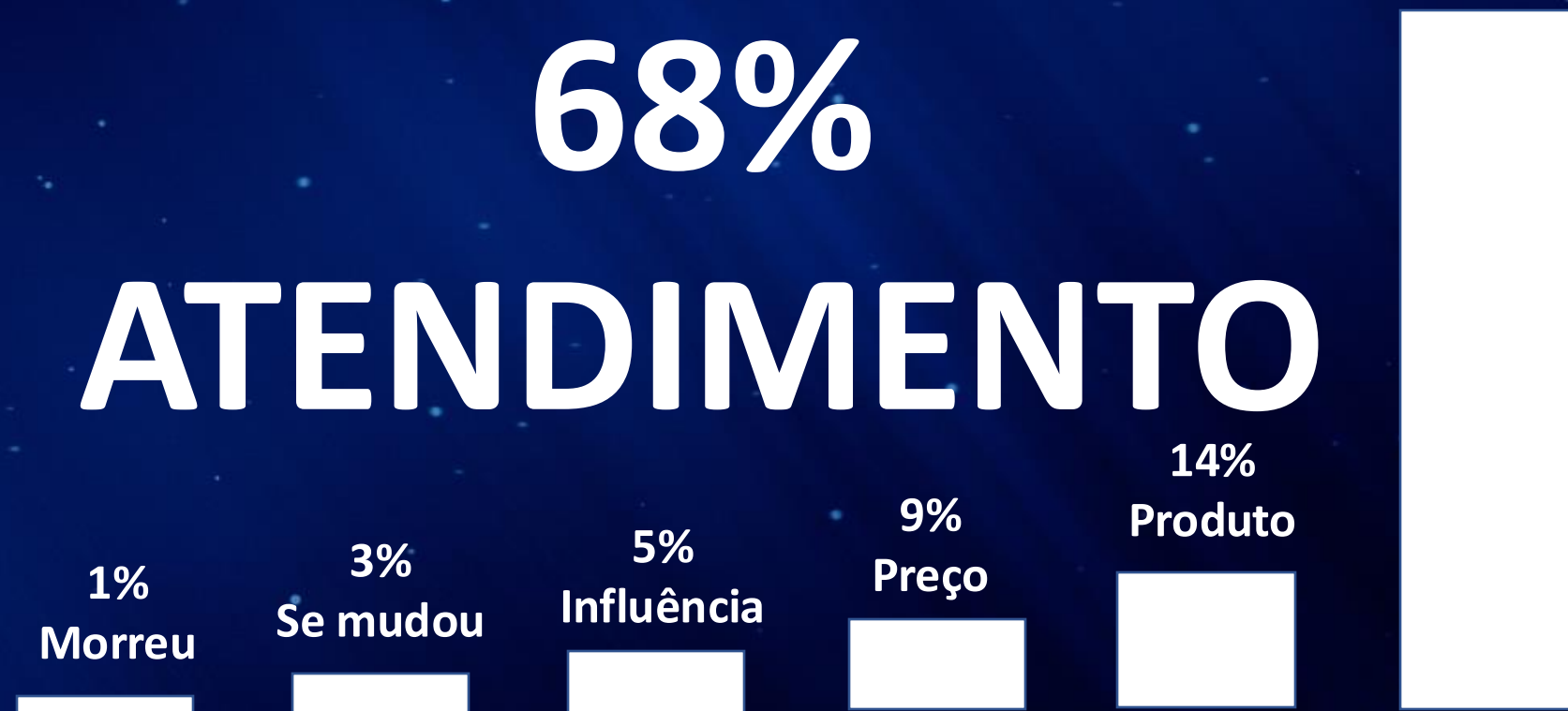


O segredo é se importar



Interação antes da transação

Por que os clientes deixam as empresas?



Atender significa, antes de tudo,

ESCUTAR!



SEBRAE

BRUNO UAU

**É escutando o cliente que
entendemos a sua jornada!**

Por onde eu começo?

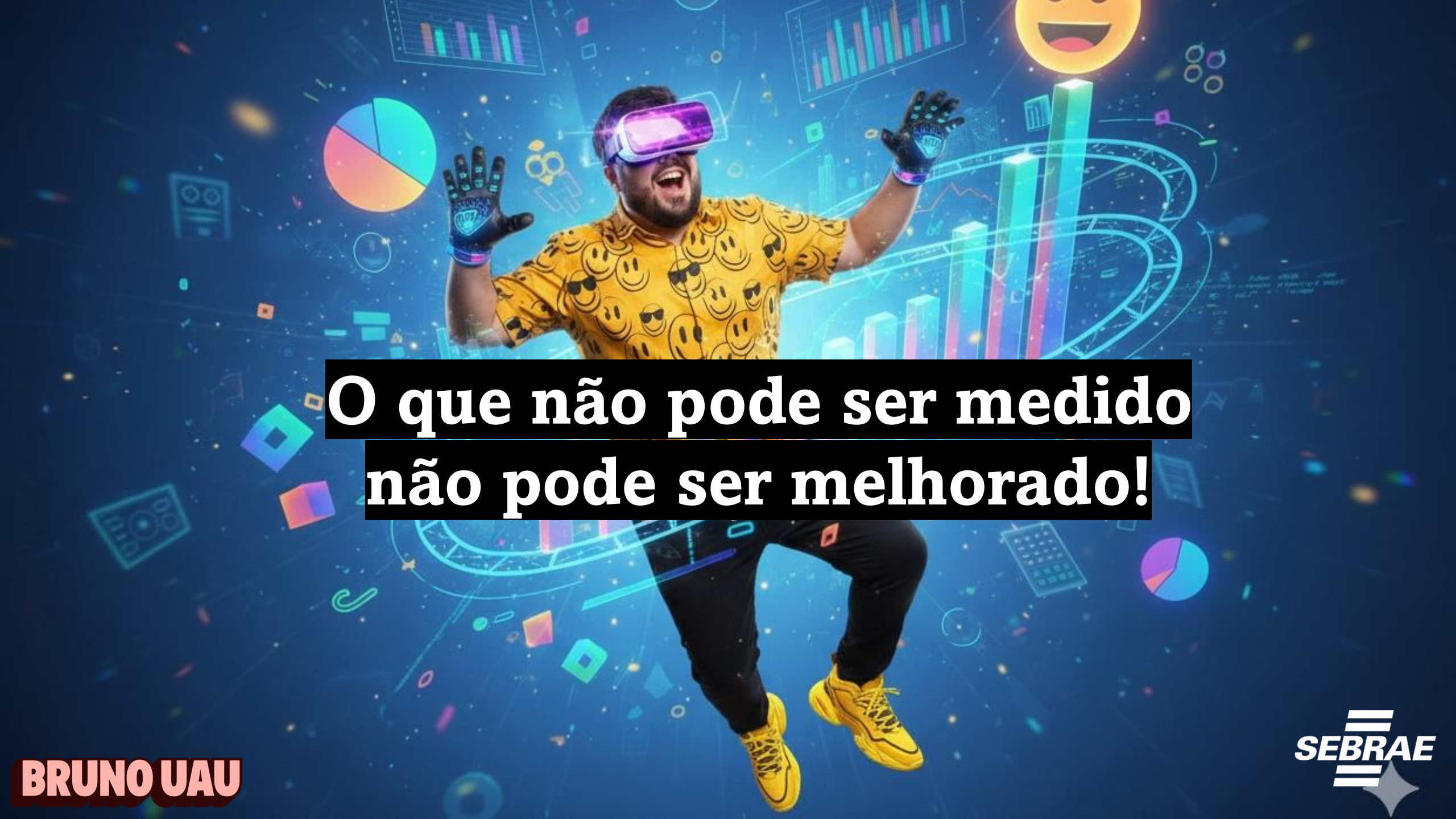
1- Cordialidade (Ninguém gosta de ser mal tratado)

2- Compromisso (Ninguém gosta de ser enrolado)

3- Facilidade (Ninguém gosta de burocracia)

4- Erre cedo e erre rápido (Ninguém é perfeito, mas o cliente não é bobo)

5- Se importe de verdade (Ninguém aguenta mais empresa que finge se importar)

A man with a beard, wearing a yellow t-shirt with a smiley face pattern, black pants, and yellow sneakers, is using a VR headset. He is wearing black VR gloves and has his arms raised in a gesture of excitement or surprise. The background is a vibrant blue space filled with various floating icons and charts, including bar graphs, pie charts, a line graph, a calculator, a paperclip, and a large yellow smiley face emoji. The overall theme is digital technology and business analytics.

**O que não pode ser medido
não pode ser melhorado!**

NPS

NPS (Net Promoter Score) é uma forma simples de medir se os clientes estão realmente satisfeitos e dispostos a indicar sua empresa. Funciona assim: você pergunta para o cliente, numa escala de 0 a 10, “qual a chance de você recomendar nossa empresa para um amigo?”. Quem responde 9 ou 10 é “promotor”, quem dá 7 ou 8 é “neutro” e quem dá de 0 a 6 é “detrator”. O cálculo é direto: pega a porcentagem de promotores e subtrai a porcentagem de detratores. O resultado vai de -100 a 100 e mostra o quanto sua base está mais puxando sua marca para cima ou para baixo.

BRUNO UAU



SEBRAE

**Você não vende o que
você vende!**



NETFLIX

**Você vende o que o cliente
sente quando compra ou
quando usa o seu
produto/serviço**

**Qual é o
segredo?**



PESSOAS

BRUNO UAU

SEBRAE

“Pior do que treinar seus funcionários e vê-los partir, é não treina-los e vê-los ficar.”

Henry Ford

BRUNO UAU



**“Se você não entende de pessoas
não entende de negócios”**

Simon Sinek



BRUNO UAU

SEBRAE