

CLIENTE, SEU MAIOR PATRIMÔNIO



Friends & Customers

GESTÃO FOCADA NO CLIENTE



EXCELÊNCIA – MANTRA CORPORATIVO



A busca da excelência é humana, intensa, saborosa e gera resultados maiores que somos capazes de vislumbrar, *é algo quase Divino.*

EXCELÊNCIA – MANTRA CORPORATIVO

A **EXCELÊNCIA**, é uma dinâmica linda, humana e que deve ser fomentada em todas esferas de relacionamento humano, esta, sem dúvida, é uma excelente ferramenta para o crescimento humano, social e empresarial.

Não existe excelência sem:

- ✓ compreensão,
- ✓ perdão,
- ✓ colocar-se no lugar do outro e
- ✓ aceitação.

A Excelência Humana PRECEDE a Excelência Empresarial (*Leon Forma*)

EXCELÊNCIA NO MUNDO



QUEIJOS PREMIUM

ALTA GASTRONOMIA



CHANEL

ALTA COSTURA



design in italia

(L'ESPERIENZA DEL QUOTIDIANO)

Porzia Bergamasco
Valentina Croci
a cura di Aldo Colonetti



DESIGN

BOM GOSTO





**MAGIA QUE NASCE DOS DETALHES
TECNOLOGIA**



O que é excelência no Brasil?



**O que é excelência na nossa cidade,
empresa e lares?**



Brasil é fraco em credibilidade
e
forte em disposição a relacionar-se

CLIENTE, SEU MAIOR PATRIMÔNIO



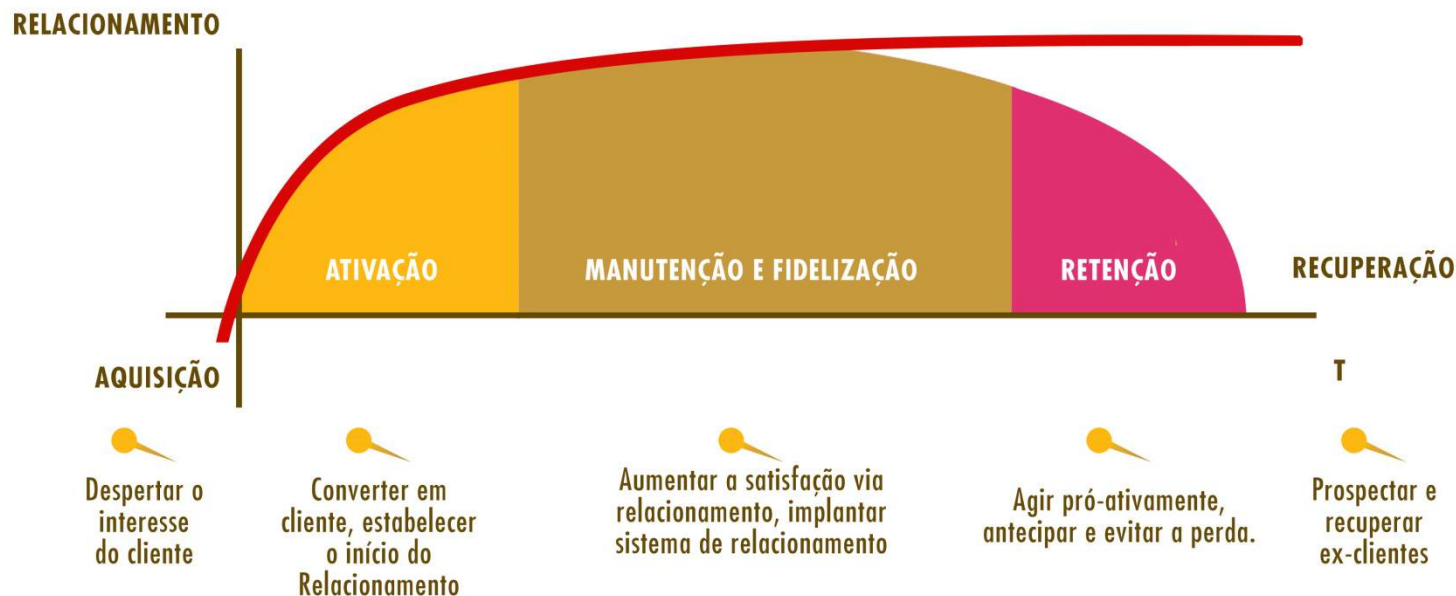
TELEVENDAS

“Maior produtividade com qualidade e menor custo operacional”



FOCO DE ATUAÇÃO

Ciclo de Vida do Cliente, saber profundamente quem é o consumidor, como se relacionar com ele em cada etapa de seu ciclo, definir claramente seu papel na estratégia da empresa e seus resultados.





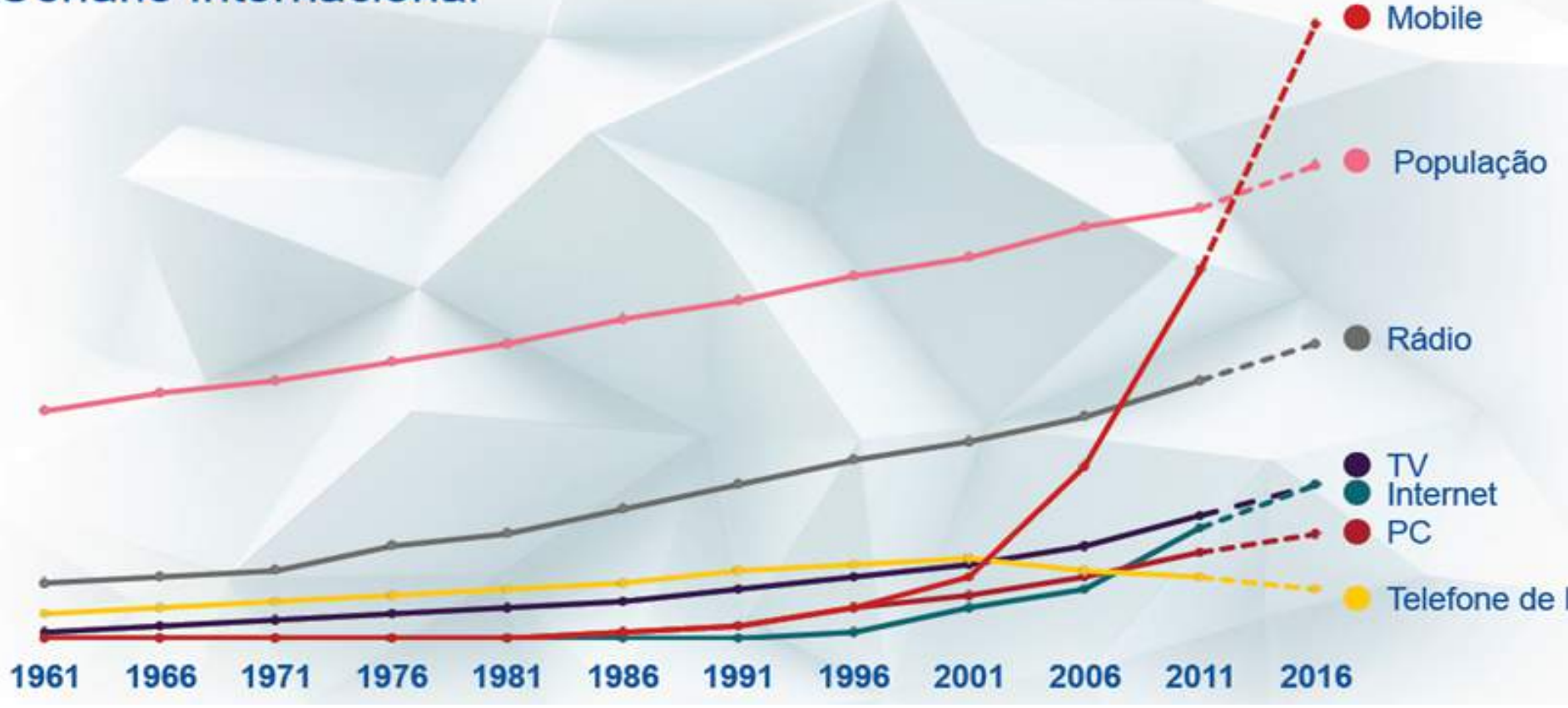




Entender o Cliente

MOBILIDADE

Cenário Internacional



Fonte: Theory of "Fundamental Curves", Tomi T. Ahonen, from his book M-Profits (2002), updated and revised in 2011



A Mentalidade sobre Mobilidade está mudando

A expectativa é que qualquer informação ou serviço esteja sempre disponível, em algum dispositivo, no contexto e no momento em que se necessite.

2005



Luca Bruno / AP

2013



70%

Paga mais por um
bom atendimento





Superar as Expectativas



Simplicidade



Personalização



Encantamento



MARICLER

PressDigital

E onde fica a excelência nos serviços?

RELACIONAMENTO



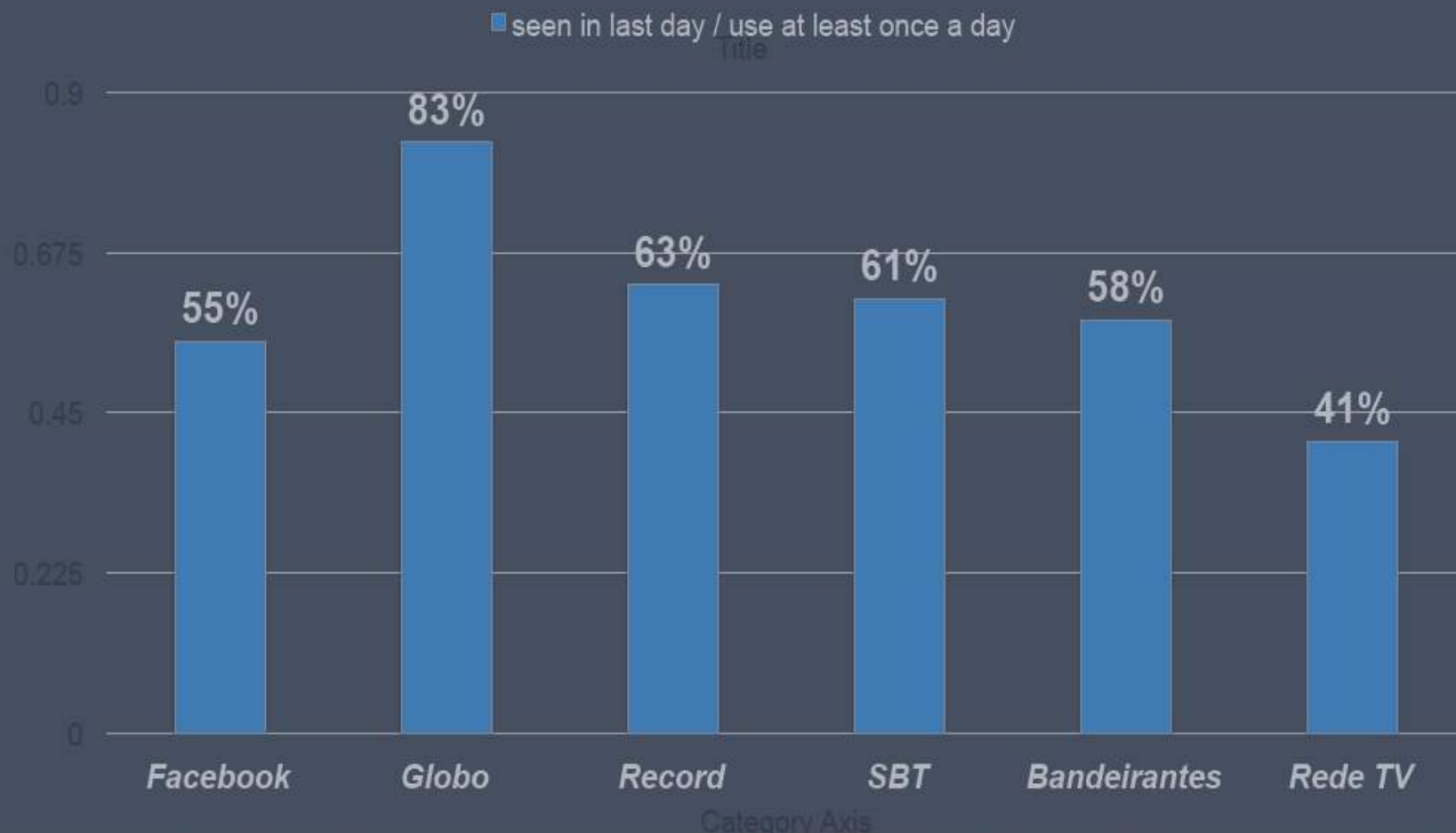
AUTOATENDIMENTO: UMA NOVA DIMENSÃO DO RELACIONAMENTO

Facebook é a segunda tela quando estamos assistindo TV



Source: Ipsos Facebook Reach Survey (commissioned by Facebook), November-December 2013. Base : All who watch TV (385)
QF2: Whilst you are watching something on television, have you ever done any of the following?

Consumo diário do Facebook é similar ao das principais redes de televisão



Source: Facebook Internal Data based on stated and inferred data, average for March 2014; Ipsos Facebook Reach Survey (commissioned by Facebook), November-December 2013. Base: all who watched each channel in the past month. Q6: Could you tell me if you have watched, or were exposed to any of them for at least 5 minutes in the last day?



Friends & Customers
GESTÃO FOCADA NO CLIENTE

Estudo

de caso



SER ARTESÃO É EXCELÊNCIA

Artesão não fica satisfeito até aquela peça, produto se torne excelência...

Ele quer aperfeiçoar sempre mais.

(Marinez Pretto)





FELLUZ
I L U M I N A Ç Ã O

DESIGN

CRIAÇÃO -
inspiração na leveza

Atende requisitos
de sustentabilidade
e economia –
lâmpada LED

LIXADORES – com conhecimento, responsabilidade e amor pela criação.



A internacionalização da Havaianas. É a compra do imaginário do Brasil: praia, alegria, espontaneidade. O que para nós é comum, quase um jeito brasileiro, são valores que faltam no mundo”



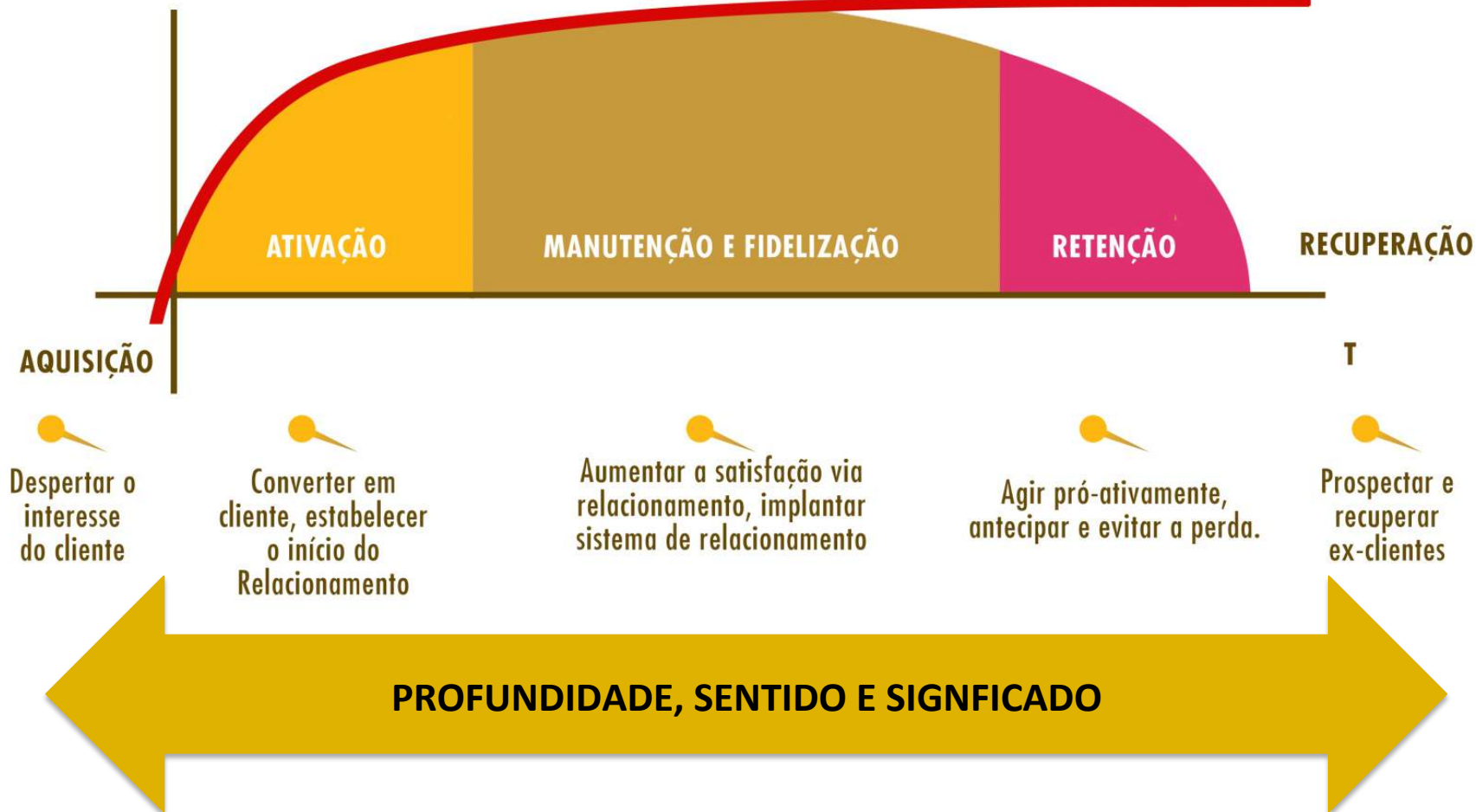
PROFUNDIDADE

SENTIDO

SIGNIFICADO

A EXCELÊNCIA PERMEIA NO TODO, É O SIGNIFICADO DA EMPRESA

RELACIONAMENTO



ONDE ESTAREMOS DAQUI 10 ANOS

- ✓ Interação mais especializada e customizada;
- ✓ Empresas terão todo histórico do consumidor em tempo real e com isso, terá informações para ações estratégicas;
- ✓ A geração de dados seguirá crescendo e o acesso imediato as informações relevante deixará de ser um diferencial para ser um aspecto de sobrevivência;
- ✓ Questões rápidas, como dúvidas ou pequenos problemas, serão resolvidos automaticamente, sendo que a especialização do agente será direcionada para questões mais estratégicas, que exijam proatividade da central de relacionamento;


ONDE ESTAREMOS DAQUI 10 ANOS

- ✓ Lançamento do Google Plus, Google +;
- ✓ Fidelidade implusionando novas formas de relacionamento;
- ✓ Cliente irá interagir com todos dispositivos tablet, smartphone, TV,...

Tecnologia robusta, projetos robustos, ambientes inteligentes



Movimentações que tem um único objetivo, satisfação dos clientes que hoje e nos próximos anos continuará demandar um bom atendimento



Clientes exigentes e questionadores, a diferença será que terão mais canais



EXCELÊNCIA

REVISTA VOCÊ RH

01/07/2012 12:24

Volks monta a Escola da Excelência em SP e no Paraná



273 views 0 Salvar notícia

Omar Paixão





Cynthia Magali Schuh
cynthia@friendscustomers.com
www.friendscustomers.com



Friends & Customers
GESTÃO FOCADA NO CLIENTE
