

Customer experience (CX)

Saiba por que investir na experiência do cliente

Em tempos econômicos desafiadores, colocar o consumidor no centro de todo o processo de marketing e vendas se transformou em prioridade para manter a competitividade das empresas.

O que é CX?

É a percepção geral que um cliente tem ao interagir com uma marca, incluindo todas as etapas da jornada de compra e todos os pontos de contato até o pós-venda. Por isso, todas as escolhas estratégicas, táticas, técnicas e operacionais da empresa devem ser analisadas sob a perspectiva do cliente.

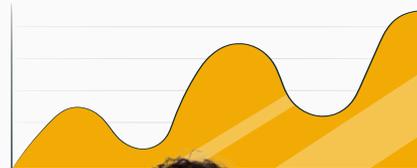
Experiência do consumidor versus

Atendimento ao cliente

A experiência do consumidor é a soma de todos os pontos de contato do cliente com uma empresa, incluindo o atendimento ao cliente, que representa uma parte da experiência do consumidor.

Dicas de CX:

- ▶ Ouça o cliente ativamente.
- ▶ Fortaleça a cultura de foco no cliente.
- ▶ Aproveite a tecnologia.



Principais Elementos de CX

- ▶ **Personalização:** adaptação de produtos, serviços com o objetivo de melhorar a conexão entre cliente e marca e a percepção de valor.
- ▶ **Facilidade e conveniência:** princípio que torna o acesso a produtos e serviços simples e otimizado, maximizando o conforto e a praticidade.
- ▶ **Consistência:** capacidade de oferecer uma experiência uniforme e de qualidade em todos os pontos de contato.
- ▶ **Métricas:** mensuração e análise de desempenho para avaliar a eficácia de estratégias com base no comportamento do cliente e nos resultados obtidos.
- ▶ **Atendimento ao cliente:** práticas e interações focadas em ouvir, resolver e satisfazer o cliente. Considera a personalização, a facilitação, a consistência e também as métricas.
- ▶ **Jornada do cliente:** caminho percorrido pelo cliente, desde o primeiro contato até a fidelização, envolvendo todas as interações e experiências que influenciam sua percepção sobre a marca. Considera todos os elementos anteriores.

Por que é importante investir em CX?

- ✔ Para aumentar a fidelidade e retenção dos clientes.
- ✔ Para diferenciar a marca da concorrência.
- ✔ Para aumentar o lucro líquido da empresa.
- ✔ Para melhorar o desempenho da empresa em diversos aspectos, otimizando resultados.
- ✔ Para reduzir custos operacionais.
- ✔ Para criar experiências memoráveis, construindo relacionamentos duradouros com os clientes.

[Clique aqui](#) para acessar o conteúdo na íntegra e se aprofundar no tema!

Entre em contato com o Sebrae: 0800 570 0800