



## EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

O SUCESSO DE UMA EMPRESA ENVOLVE MUITO MAIS DO QUE A QUALIDADE DO PRODUTO OU PREÇOS BAIXOS.

### O QUE É?

A experiência do cliente é todo contato que seu público de interesse, tem com seu serviço/produto, e principalmente com a sua marca. E isso se estende a toda interação virtual ou física, direta ou indireta, que eles podem ter com sua empresa.

### QUAL A SUA IMPORTÂNCIA?

Mais do que nunca, investir na experiência do cliente é um diferencial para qualquer marca que deseja se destacar.

Qualquer contato entre o consumidor e a empresa gera uma reação, que pode ser positiva ou negativa. Analisar e desenvolver melhorias nesses pontos de contato é garantir o encantamento do seu cliente e assegurar uma visão positiva do negócio com maiores oportunidades de retorno ou até indicação para outras pessoas.

### A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE É UM DOS PRINCIPAIS DIFERENCIAIS COMPETITIVOS DAS EMPRESAS!

### QUAIS FERRAMENTAS PODEM SER UTILIZADAS PARA ANÁLISAR ESSA EXPERIÊNCIA?

- NPS;
- Lifetime Value (LTV): Desk Research;
- Entrevista em profundidade;
- Mapa de empatia;
- Jornada do cliente;
- Matriz de avaliação e matriz de priorização.

### E COMO PROVER UMA EXPERIÊNCIA RICA PARA O SEU CLIENTE NA PRÁTICA?

Tudo vai depender da realidade da sua empresa e do seu cliente. Mas há algumas dicas que podem qualificar seus processos e serviços de modo a garantir a satisfação geral.

### CONFIRA!



Aguarde nosso próximo boletim, trataremos de uma das principais ferramentas para analisar essa experiência: a Jornada do Cliente!

### DESENVOLVA UM BOM PLANEJAMENTO

A grande questão é alinhar os objetivos do seu negócio com a experiência do cliente, ou seja, com os objetivos, percepção e expectativas dele.

### CONHEÇA BEM SEU PÚBLICO

Pesquise seu público, suas jornada de decisão, as mídias que eles consomem e seus hábitos. No fim você terá um aprendizado profundo para desenvolver ações para melhorar a interação e o contato dele com sua empresa.

### CRIE UMA CONEXÃO EMOCIONAL COM SEU CLIENTE

À experiência do cliente está diretamente ligada aos sentidos e emoções. Foque em desenvolver ações que trabalhem com esses fatores e busque criar uma comunidade e estabelecer uma ligação verdadeira e emocional com seu cliente.

### PENSE EM TODAS AS ETAPAS

Atente-se a todas as etapas, tanto da produção quanto da negociação do seu produto ou serviço.

Buscar estruturar ações pré venda, durante negociação e pós-fechamento de contrato é um bom começo. Ou mesmo ações estratégicas e esporádicas após o lost do prospect propiciando assim um retorno ou indicação.

### SEJA INTELIGENTE E DÊ VALOR OU FEEDBACK

Feedbacks e respostas por parte do cliente são importantes, principalmente quando acontecem em meio digital. Por isso, é preciso desenvolver um posicionamento inteligente para conseguir resolver qualquer eventual comentário negativo. No geral o segredo é saber ouvir seu cliente, para só depois responder.

### NÃO DEIXE A MAGIA ACABAR!

Cuidado com a propaganda enganosa. Trabalhe com atenção de modo a alinhar o que se passa no seu marketing com a realidade do seu produto e serviço. Quando um cliente chega encantado por seu marketing e comercial e não encontra o mesmo valor no produto em si, a experiência fica completamente prejudicada.

# SUBVENÇÃO ECONÔMICA À INOVAÇÃO

A Finep – Financiadora de Inovação e Pesquisa do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações (MCTI), lançou o edital de subvenção econômica, no valor de **R\$ 50 milhões**, para apoio à projetos de inovação envolvendo tecnologias 4.0.

## OBJETIVO



Conceder recursos de subvenção econômica para o desenvolvimento de produtos, processos e/ou serviços inovadores.

## TEMAS



- Agro 4.0;
- Cidades Inteligentes;
- Indústria 4.0;
- Saúde 4.0.

## RECURSOS FINANCEIROS A SEREM CONCEDIDOS

LINHAS TEMÁTICAS	VALORES (R\$)
Agro 4.0	Até R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais)
Cidades Inteligentes	Até R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões de reais)
Indústria 4.0	Até R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais)
Saúde 4.0	Até R\$ 15.000.000,00 (quinze milhões de reais)

Obs.: a contrapartida será cobrada de acordo com o porte da empresa.

## PRAZO



A submissão da proposta deverá ser realizada até o dia:

**30/07/2020**

## SAIBA MAIS

Para mais informações acesse o QR Code ou o link abaixo:  
<https://bit.ly/3inQ2pt>



### FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE ALAGOAS – FIEA

PRESIDENTE  
José Carlos Lyra de Andrade

1º VICE PRESIDENTE  
José da Silva Nogueira Filho

DIRETOR EXECUTIVO  
Walter Luiz Jucá Sá

GERENTE UNITEC  
Helvio Braga Vilas Boas

### INSTITUTO EUVALDO LODI - IEL

DIRETOR REGIONAL  
José Carlos Lyra de Andrade

SUPERINTENDENTE  
Helvio Braga Vilas Boas

COORDENADORA DE INOVAÇÃO E PESQUISA  
Eliana Maria de Oliveira Sá

ELABORAÇÃO  
Núcleo de Inovação e Pesquisa  
IEL/AL

### EQUIPE TÉCNICA

Eliana Maria de Oliveira Sá  
Danyella Nutels Reys

### ESTAGIÁRIOS

Laura Vitória Chagas Lins  
Lhara Maria Dias Magalhães  
Marcus Vinicius de Oliveira Costa Barbosa  
Thallyson Eduardo Alves Martins

### CONTATO

nucleodeinovacao@ielal.com.br  
(82) 2121-3079 | 2121-3085