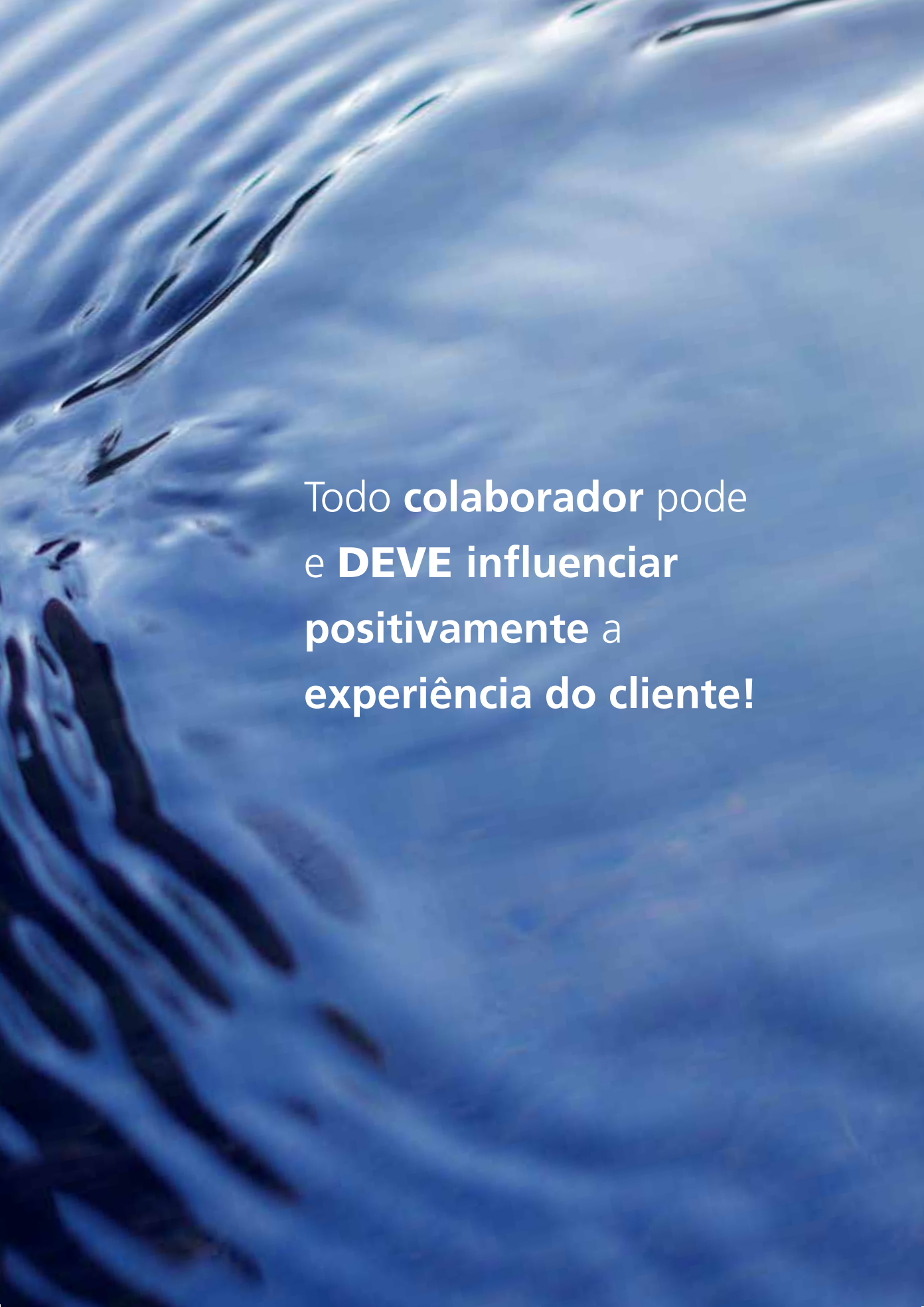




Customer Centricity[™]:
o cliente no centro
do seu negócio

A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE
COMO PARTE DE TODAS AS DECISÕES



The background of the image is a close-up, high-angle shot of blue water with ripples. The ripples are concentric and spread out from the top left towards the bottom right, creating a sense of movement and depth. The colors range from a deep, dark blue in the shadows to a lighter, almost white-blue where the light reflects off the water's surface.

Todo **colaborador** pode
e **DEVE** influenciar
positivamente a
experiência do cliente!



VER oportunidades para fazer
o **MELHOR** para o cliente

COMPROMETER-SE a fazer
o **MELHOR** para o cliente

FAZER tudo para levar
o **MELHOR** para o cliente



CUSTOMER CENTRICITY™:

o cliente no centro do seu negócio



Customer Centricity é muito mais do que serviço de atendimento ao cliente

Não é mais vantagem competitiva ter um ótimo serviço de atendimento ao cliente. O ritmo dos seus negócios, a concorrência que você enfrenta e o *feedback* disponível o tempo todo exigem que os colaboradores perguntem sempre: “Como eu impacto o cliente com a minha função?”. A resposta define a experiência do seu cliente, a jornada do cliente. A nova vantagem competitiva está no esforço dos colaboradores em melhorar essa jornada. E isso vai bem além do serviço de atendimento ao cliente.

Customer Centricity

exige que a empresa inteira esteja culturalmente alinhada para criar uma jornada positiva para o cliente que culmina em uma experiência satisfatória que agrega valor.

- ✓ A responsabilidade da organização inteira
- ✓ Resultado focado e intencional
- ✓ Um modelo mental e comportamentos que criam uma cultura
- ✓ Foco nas expectativas não mencionadas do cliente
- ✓ Vantagem competitiva

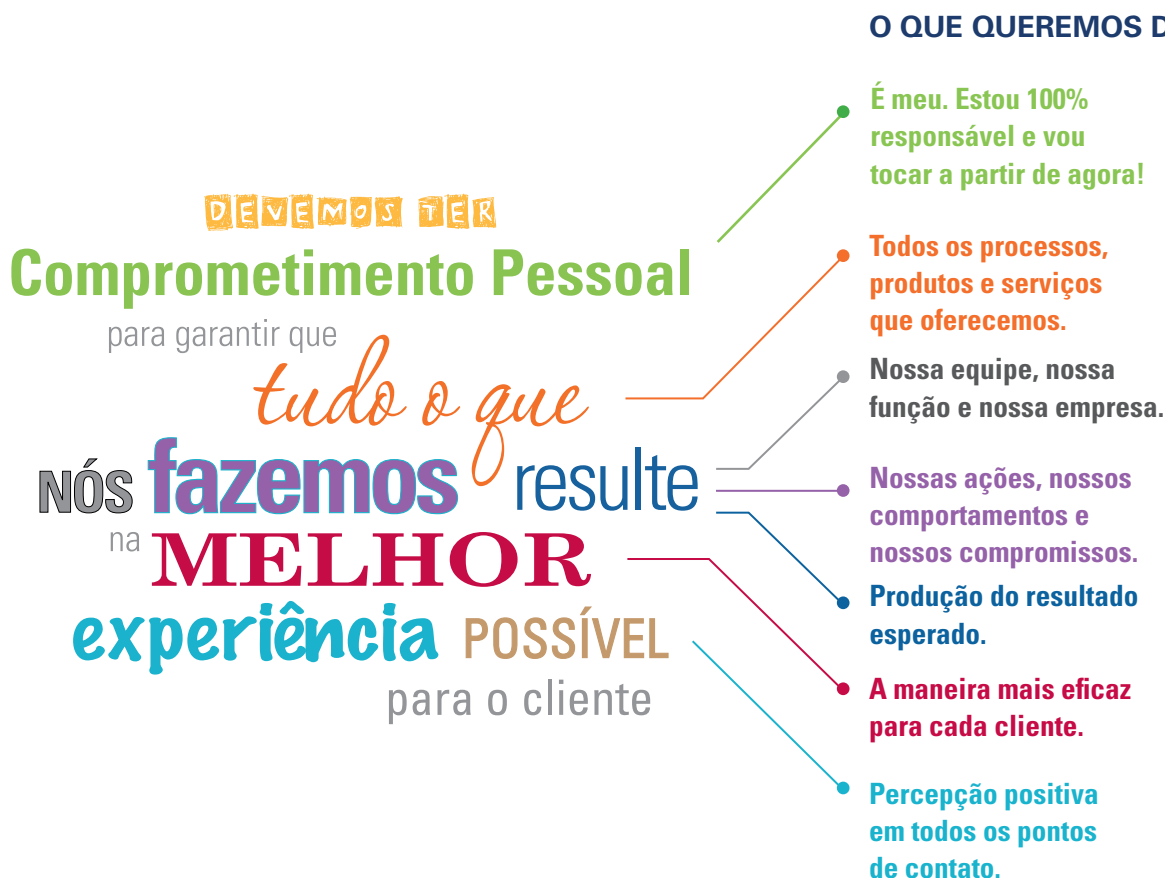
Atendimento ao cliente

é o fornecimento de um produto ou serviço e o último passo no processo centrado no cliente.

- ✓ O foco dos colaboradores que têm contato direto com os clientes
- ✓ Situacional ou reativo
- ✓ Um objetivo ou uma ordem
- ✓ Foco na transação
- ✓ Custo de entrada

Visão geral

MÓDULO 1 – O MODELO MENTAL CENTRADO NO CLIENTE



*Nossos pensamentos tornam-se nossas palavras...
Nossas palavras tornam-se nossos comportamentos.*

O modelo mental é uma escolha pessoal.

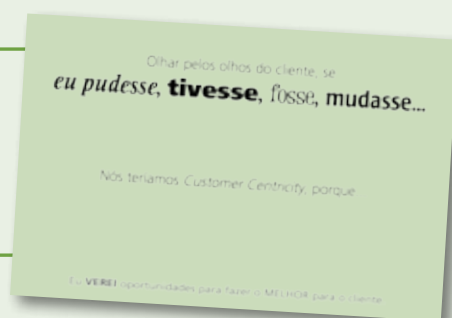
MÓDULO 2 – VER OPORTUNIDADE E COMPROMETER-SE A REALIZAR



VER

- Buscar oportunidades para melhorar pessoalmente a experiência do cliente.
- VER os negócios pela perspectiva do cliente.
- Filtrar todas as decisões de acordo com as necessidades do cliente.

Os Cartões da Oportunidade ajudam os colaboradores a identificar as áreas de responsabilidade pessoal nas quais VER de maneira diferente trará um impacto positivo sobre a experiência do cliente.



COMPROMETER-SE

- Escolher pessoalmente se COMPROMETER com a experiência do cliente.
- Demonstrar de maneira proativa comprometimento e *accountability* pessoal em relação a todos os aspectos de responsabilidade.
- Evitar assumir que outra pessoa tomará conta de algo.

Todos os dias, escolhe-se um modelo mental complacente ou um modelo mental maximizador.

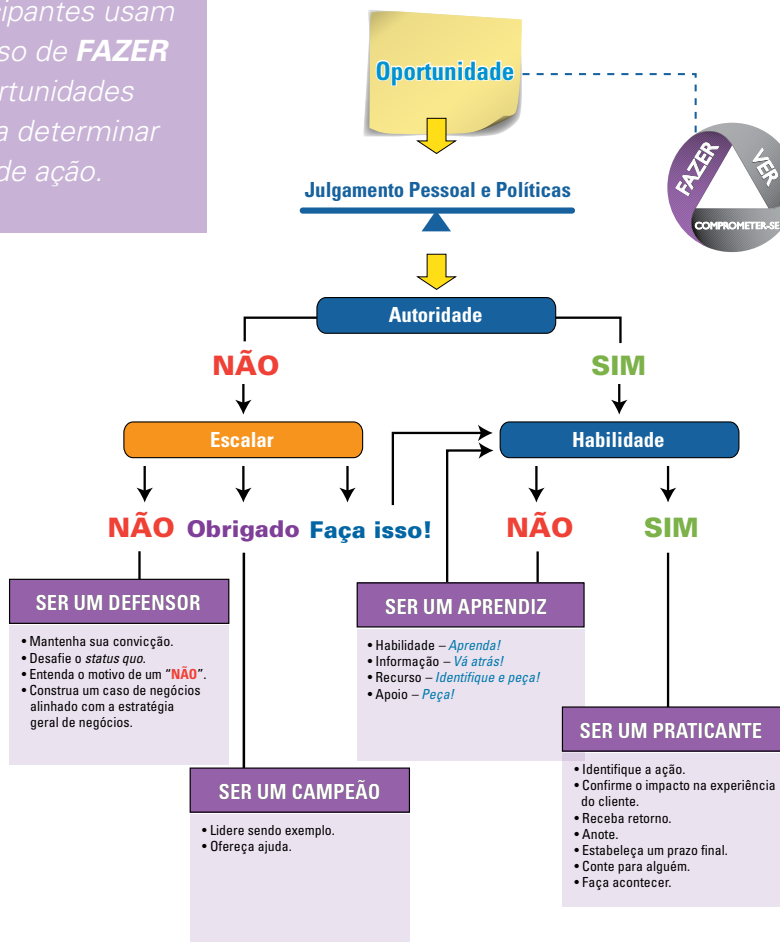
MÓDULO 3 – TOMAR ATITUDE



FAZER

- Saber que toda pessoa pode agir para impactar a experiência do cliente.
- Conhecer o equilíbrio necessário entre julgamento pessoal e política corporativa ao tomar uma atitude.
- Avaliar a autoridade da empresa e a habilidade pessoal para determinar os próximos passos imediatos para impactar a experiência do cliente.

Os participantes usam o processo de **FAZER** com oportunidades reais para determinar sua grande ação.



Como garantimos seu sucesso?

Saiba como garantimos que você terá suporte em todas as etapas dessa iniciativa para garantir o sucesso:



1 DIAGNÓSTICO DO CLIENTE

- 1 Entendemos o seu mundo e personalizamos o treinamento para VOCÊ por meio de análise de material, entrevistas, *focus groups*, visitas em campo e trabalhos em conjunto.

2 CUSTOMIZAÇÃO

- 2 Personalizamos nosso conteúdo por meio de cenários, linguagem e exemplos específicos da empresa. Testamos a relevância, criamos todo o material especialmente para você e garantimos que o programa reflita a sua realidade.

3 CRIAÇÃO DA ADESÃO

- 3 Engajamos e alinhamos líderes dando suporte a uma comunicação estratégica e contínua, facilitando o entendimento da desejada experiência do cliente e gerando convicção para ser modelo, dar *coaching* e exigir um modelo mental centrado no cliente o tempo todo.

4 TREINAMENTO

- 4 ENSINAR → MULTIPLICAR → APLICAR

5 REFORÇO

- 5 Oferecemos ferramentas simples para o pós-treinamento com etapas claras e acionáveis para garantir que o aprendizado seja apoiado, reforçado, praticado e aplicado no ambiente de trabalho.

6 MENSURAÇÃO DE RESULTADOS

- 6 Ajudamos na criação de um *scorecard* que permitirá o acompanhamento dos resultados, incluindo opiniões de clientes, retenção, NPS e indicadores de crescimento da receita.

Por que funciona?

1 TUDO GIRA EM TORNO DA APRENDIZAGEM EXPERIENCIAL.

Nós vivemos e respiramos aprendizagem experiencial porque acreditamos (e somos apoiados por pesquisas) que a experiência é a melhor forma de aprendizagem. Além disso, nós LITERALMENTE escrevemos um livro sobre aprendizagem experiencial.



2 É FÁCIL CASCATEAR.

Esse programa foi elaborado para ser entregue pelos líderes internos, pois o sucesso de qualquer transformação da cultura depende do comprometimento em ser exemplo e levar essa visão de cima para baixo. Como consequência, o material é simples para “não instrutores” se comunicarem e entregarem com facilidade. Os líderes recebem a visão e o contexto para o programa por um processo de treinamento presencial ou virtual, que inclui vídeo, guias de facilitação e recursos necessários para ficar 100% preparado para facilitar os módulos. Simples!

3 GERA CONVICÇÃO E ALINHAMENTO.

O programa dá apoio a seus objetivos corporativos em relação a *customer centricity* e alinha a empresa com as expectativas sobre comportamentos e com a desejada experiência do cliente. *Customer Centricity* incute o compromisso de colocar o cliente em primeiro lugar no coração e na mente dos colaboradores.

CRIAÇÃO DA CONVICÇÃO

*Para ter sucesso na transformação comportamental, um treinamento deve envolver estes quatro elementos: **Coração** – as pessoas devem desejar a mudança; **Mente** – o conhecimento deve ser transferido; **Mãos** – o conhecimento deve ser aplicado; e **Colheita** – deve haver melhoria nos resultados.*

4 É SIMPLES.

VER, COMPROMETER-SE, FAZER! É isso! Três palavras que podem mudar a jornada do cliente. Esse modelo fácil de lembrar estabelece uma visão compartilhada e uma linguagem comum do alto executivo ao colaborador que atende diretamente ao cliente. Formado por três módulos de duas horas, o *Customer Centricity* usa exercícios pragmáticos, definições comuns, modelos fortes e muitas experiências práticas para que os participantes levem *customer centricity* para casa. Nossa abordagem baseada nos princípios é ideal para grupos diversos com aplicação universal para todas as funções, níveis e situações.

A poderosa mensagem VER – COMPROMETER-SE – FAZER é mantida em mente por meio de lembretes visuais, tais como protetores de tela, cartazes e cartões individuais dos aprendizados-chave.



5 É VOLTADO PARA A AÇÃO E É FOCADO NOS RESULTADOS.

O programa combina discussão interativa, atividades experienciais práticas e análise de vídeo para engajar os participantes. Elaborado para ser entregue ao longo do tempo, o intervalo entre cada módulo inclui aplicação de atividades para reforçar os princípios-chave e dar oportunidades de praticar. Todos os componentes do programa são focados na entrega da mudança comportamental mensurável de longo prazo que traz o modelo mental de *customer centricity* para a sua empresa. Trabalhamos com você para elaborar um *scorecard* de métricas que criará um patamar e acompanhará o progresso pelos indicadores-chave.



Coração



Mente



Mãos



Colheita

Perguntas frequentes

TODOS PRECISAM PASSAR PELO TREINAMENTO? NÃO PODEMOS TREINAR APENAS NOSSOS LÍDERES PARA TERMOS *CUSTOMER CENTRICITY*?

É “bom” ter líderes centrados no cliente, mas não é o “melhor”. Por isso, recomendamos fortemente que todas as pessoas na sua empresa participem do treinamento. Se o treinamento simplesmente foca os líderes, passa-se a mensagem que apenas líderes são responsáveis pela experiência do cliente. Quando todos participam, surge uma visão compartilhada da experiência do cliente, apoiada por processos e linguagem comuns e pelo compromisso individual do papel que desempenham.



NÓS JÁ TEMOS PADRÕES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE. QUAL É A DIFERENÇA?

Os padrões de qualidade no atendimento ao cliente são uma necessidade para qualquer negócio. Entretanto, empresas centradas no cliente podem criar uma vantagem competitiva sustentável superando a concorrência com solução de problemas focada no cliente. Faz diferença definir a experiência do cliente esperada e gerar convicção em todos os colaboradores.



Dizer que você é centrado no cliente é diferente de ser realmente centrado no cliente. Ações específicas devem estar em evidência.

ESSE TREINAMENTO SE APLICA A COLABORADORES QUE NÃO ESTÃO EM CONTATO DIRETO COM O CLIENTE?

Com certeza! Essa é a principal diferença entre um modelo mental centrado no cliente e um foco no atendimento ao cliente. Enquanto o atendimento ao cliente é considerado um domínio dos colaboradores que atendem diretamente ao cliente, *customer centricity* destaca que não importa qual seu papel na empresa, você tem impacto sobre todas as experiências dos clientes... Positiva ou negativamente.



NOSSO NEGÓCIO É ÚNICO. ESSE PROGRAMA SERÁ RELEVANTE PARA NÓS?

Pessoas são pessoas em qualquer lugar do mundo. Mudar comportamentos é o nosso negócio. Entretanto, não entramos em campo como se o jogo estivesse ganho. Por isso, dedicamos tempo para entender o seu mundo e adaptar cenários, exemplos, estudos de caso, linguagem – e até mesmo o design – para refletir a realidade exclusiva de sua empresa.



NÓS JÁ EXPERIMENTAMOS TREINAR NOSSO PESSOAL, E O RESULTADO NÃO É DURADOURO. COMO PODEMOS GARANTIR QUE NÃO SERÁ UM “FOGO DE PALHA”?

Como líderes mundiais em aprendizagem experiencial, sabemos como fazer esse conhecimento durar. Usando uma combinação de experiências práticas, exemplos relevantes, ferramentas claras e acessíveis de reforço e uma grande dose de **DIVERSÃO**, nosso conteúdo entrega uma mensagem consistente aliada a experiências compartilhadas e linguagem comum que se integram ao ambiente de trabalho e são impossíveis de esquecer.



Notícias sobre uma experiência ruim do cliente viajam mais rápido do que notícias de uma boa experiência.



A Eagle's Flight é especialista na mudança dos comportamentos das pessoas. Por meio da aprendizagem experiencial, ajudamos empresas de todos os tamanhos a conquistar uma vantagem competitiva pelo fortalecimento e pela canalização do potencial de sua força de trabalho.

Nossas especialidades incluem desenvolvimento de liderança, transformação da cultura, desenvolvimento de habilidades, convenções e eventos de aprendizagem. Em todos os setores de negócios, nosso diferencial continua o mesmo – foco em resultados gerados por nossa exclusiva abordagem de aprendizagem experiencial e trazidos à vida por nossa equipe dinâmica.

Atuando na área desde 1988, a Eagle's Flight oferece programas em mais de 20 idiomas e está representada em mais de 30 países por meio de licenciadas. Nossa equipe global entrega mais de 200 programas por mês para grupos que variam de 10 a 2.000 participantes.

MUDANÇA DE COMPORTAMENTOS PARA POTENCIALIZAR AS PERFORMANCES

Fale com a gente
para manter a bola
em campo...

AMÉRICA DO NORTE:

1-800-567-8079

INTERNACIONAL:

+1-519-767-1747

PACÍFICO ASIÁTICO:

+65-6805-0668

EUROPA:

+44-0-175-353-3010

AMÉRICA DO SUL:

+55-11-3050-2210



ENTRE EM CONTATO

A Eagle's Flight tem escritórios nos Estados Unidos, Canadá, Brasil, Singapura e Reino Unido e é representada por suas licenciadas em todo o mundo.

Sede mundial

489 Clair Road West
Guelph, ON
Canada N1L 0H7

Estados Unidos

7600 Parklawn Ave., # 408
Edina, MN
USA 55435

Grátis para América do Norte: 1-800-567-8079

Internacional: +1-519-767-1747

E-mail: info@eaglesflight.com

Web: www.eaglesflight.com

Pacífico Asiático

114 Lavender Street
#05-53, CT Hub 2
Singapore 338729
Tel: +65-6805-0668

Europa

Yellowfoot Lodge
Pococks Lane
Eton, Berkshire, U.K. SL4 6HW
Tel: +44-0-175-353-3010

América do Sul

Av. Brigadeiro Luís Antônio
4655 - Jardim Paulista
São Paulo - SP, Brasil 01401-002
Tel: +55-11-3050-2210

MUDANÇA DE COMPORTAMENTOS PARA POTENCIALIZAR AS PERFORMANCES